

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES



Fourniture et gestion des abonnements à des publications françaises

Appel d'Offres Ouvert

N° de procédure : P2609- AOO-DGRM

Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	<u>32</u>
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE PUBLIC	4
ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS.....	4
ARTICLE 3 – MODALITES D’EXECUTION.....	<u>54</u>
ARTICLE 4 – MISE A DISPOSITION D’UN SERVICE EN LIGNE	<u>107</u>

Ce document comporte 12 pages.

DEFINITIONS

Chacune des expressions utilisées dans le présent document, y compris dans ses annexes, a la signification donnée ci-après :

« Accord-cadre » : désigne l'acte juridique conclu par l'ACOSS et le titulaire, prévu par l'article L. 2125-1 du Code la commande publique. Il fixe toutes les stipulations contractuelles et est exécuté par l'émission de bons de commande.

« Bons de commande » : désigne les documents écrits prévus par l'article R. 2162-13 du Code de la commande publique qui sont adressés au titulaire de l'accord-cadre qui précisent les prestations décrites dans l'accord cadre dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité dans les conditions prévues au présent accord cadre.

« Pouvoir adjudicateur ou ACOSS » : Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – Personne morale de droit public, dont le siège social est situé au 36 rue de Valmy, à Montreuil (93100) et qui dispose de 8 sites en France métropolitaine :

- site Biot : 700, avenue de Romanille -BP 215 06 904 Sophia-Antipolis.
- site Caen : 20 rue Alfred Kastler 14280 Caen
- site Lille : 13 rue Papin 59650 Villeneuve d'Ascq cedex
- site Lyon : 590 cours du Troisième Millénaire 69800 Saint Priest
- site Marseille : 20 avenue Viton - 13009 Marseille Cedex
- site Montpellier : 23, allée de Délos - le Thémis - 34000 Montpellier
- site Montreuil Gaumont : 36 rue de Valmy 93100 Montreuil
- site Montreuil Wi : 38 rue de la République – 93100 Montreuil
- site Nancy : 12 rue du Bois de la Champelle - Parc d'activité du Brabois - 54500 Vandoeuvre les Nancy
- site Nantes : 2-4 rue Coulongé BP 1283 - 44328 Nantes Cedex 3
- site Toulouse : Avenue d'Atlanta – BP72152 – 31200 TOULOUSE
- site Valbonne : 480 route des Dolines 06914 Sophia Antipolis

Le « Titulaire » : Attributaire et signataire de l'accord cadre retenu par l'ACOSS à l'issue de la procédure de marchés publics.

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

Le présent marché public a pour objet la fourniture, la gestion et suivi des abonnements à des publications françaises pour l'ACOSS- Urssaf Caisse nationale (UCN).

Dans le cadre de ses missions, l'URSSAF Caisse nationale souhaite mettre à disposition de l'ensemble de ses collaborateurs répartis au sein de ses différents sites et directions, un niveau d'information élevé sur l'actualité réglementaire, informative, technique liée à ses différents métiers. Cette information des différentes directions de la caisse nationale passe notamment par l'accès à diverses publications spécialisées., l'URSSAF Caisse nationale souhaite s'adjoindre les services d'un prestataire pour la gestion et la fourniture des abonnements aux publications périodiques attendues par les utilisateurs internes.

Cet accord cadre a pour objectifs de :

Globaliser la gestion des abonnements à des périodiques afin d'en simplifier la gestion administrative et financière

- Optimiser le coût des abonnements
- Accéder à un catalogue mis à jour
- Privilégier les abonnements numériques dans une démarche écoresponsable
- Garantir un niveau de service global et de qualité (pilotage et évaluation des fournisseurs)
- Renforcer la performance économique (améliorer les circuits internes, la facturation, le reporting d'activité/indicateurs et optimiser les coûts).

Dans le cadre de sa démarche RSE, l'ACOSS a mis en place un programme de responsabilité sociétale et environnemental décliné sur l'ensemble de ses activités. L'Acoss mène une politique d'achats responsables qu'elle souhaite mettre en avant pour la prestation de l'accord-cadre.

En conséquence, elle portera une attention particulière aux actions mises en oeuvre ou proposées spécifiquement pour l'accord-cadre par les soumissionnaires visant à réduire au maximum l'impact environnemental et à favoriser la dimension sociale de leur activité dans le cadre de l'exécution de cet accord-cadre (limitation des rejets de CO2, démarche d'écoconception des conditionnements et des accessoires, rationalisation des consommations d'énergie, formation du personnel, , bilan gaz à effet de serre...).

Les adresses des sites concernés sont fournies en annexe du présent accord-cadre.

ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS

Les prestations devront être conformes aux stipulations de l'accord-cadre. Les normes et spécifications techniques applicables sont celles en vigueur à la date de notification de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'engage au titre du présent accord-cadre à :

- la fourniture et la gestion d'abonnements à des publications périodiques (journaux, revues, périodiques et collections, y compris les reliures, accessoires et éléments manquants) français en majorité,
- Communiquer les codes d'accès pour les accès online/abonnements électroniques.

- Traiter toute réclamation relative aux abonnements souscrits,
- Dresser un état récapitulatif des abonnements tel que détaillé au présent CCTP,
- Prendre en charge la résiliation des abonnements selon les modalités définies au présent CCTP –
- La fourniture d'une plateforme informatique de gestion des commandes, de pilotage des abonnements en cours et de suivi des réclamations.

Le Titulaire se charge de souscrire et d'acquitter par tous moyens les abonnements à l'ensemble des publications périodiques demandées par l'Acoss.

Le Titulaire a la charge de la gestion administrative des abonnements souscrits auprès des éditeurs. A ce titre, il est attendu du Titulaire qu'il exerce le rôle d'intermédiaire et de relais unique de l'ACOSS auprès des différents éditeurs, qu'il assure la passation des commandes d'abonnement, leur fourniture régulière, la continuité de service des abonnements renouvelés et assure des services connexes de gestion et de suivi.

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller l'ACOSS sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation, la mise en oeuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du Marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts.

A titre indicatif, les abonnements à des publications périodiques concernent principalement :

- la presse nationale ;
- des titres d'éditeurs juridiques ;
- des magazines techniques ;

Une liste des abonnements de l'ACOSS est fournie en annexe du présent CCTP. Cette liste est communiquée à titre indicatif pour permettre au titulaire de fixer le taux de remise sur l'ensemble des tarifs éditeurs. Le Titulaire devra être en mesure de pouvoir fournir a minima l'ensemble de ces abonnements. A cet égard, il est précisé que cette liste est fournie à titre indicatif et n'engage pas le Pouvoir Adjudicateur quant aux réabonnements, aux modifications ou aux non-renouvellements des abonnements et aux ajouts de nouvelles publications. Dès lors, le titulaire ne pourra réclamer aucune indemnité dans le cas où les quantités précisées dans la liste des titres ne seraient pas atteintes.

Dans le cadre du Marché, le Titulaire met à la disposition des services de l'Acoss un catalogue, tenu régulièrement à jour, le plus exhaustif possible des périodiques publiés en France.

A titre indicatif, le nombre d'abonnements recensé est de :

2023 = Montant : 92 339.34, 22 € HT, 94 278.34, 92 € TTC, 72 titres

2024 = Montant : 148 831.09 € HT, 151 956.54 € TTC, 75 titres,

2025 = Montant : 147 911.94 € HT, 151 018.09 € TTC, 71 titres.

L'accord-cadre à bons de commandes mono-attributaire est attribué sur la base de remises et de frais de gestion mentionnés dans l'offre. Au moment de la rédaction des conditions du présent accord-cadre, l'acheteur n'est pas en mesure de définir avec précision les quantités de services dont il aura besoin. A titre prévisionnel, le début des prestations est fixé à début octobre 2026

ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION

3.1 Suivi des abonnements en cours

Le Titulaire se charge du renouvellement ou du non-renouvellement des abonnements arrivant à échéance suivant les demandes transmises par l'Acoss.. L'Acoss réalise une campagne de recensement annuelle des besoins de ses salariés, avant chaque début d'année.

Le titulaire devra communiquer à l'Acoss au plus tard au 1^{er} septembre de chaque année un état du portefeuille des abonnements indiquant :

- Les abonnements commandés et en cours d'exécution depuis le début de l'année civile, avec rappel des échéances de ces abonnements
- La liste des abonnements dont l'échéance doit intervenir d'ici la fin de l'année civile en cours
- Les cessation des parutions
- Si possible, la mise à jour des tarifs de l'année suivante

Par ailleurs, le titulaire donne accès à son catalogue actualisé.

En cas de n° manquants

Le Titulaire du Marché accuse réception de la réclamation du service de l'ACOSS abonné et prend toute mesure pour assurer le suivi de la réclamation. Il tient le service au courant du suivi. Le Titulaire s'engage à fournir tous les numéros manquants avant la livraison du numéro suivant. A défaut, l'ACOSS pourra pratiquer une réfaction du montant de l'abonnement ou en exiger le remboursement au prorata du nombre de numéros non fournis.

Les numéros non reçus sont fournis par le Titulaire, sans que celui-ci ne puisse invoquer un quelconque délai de réclamation.

Les réclamations et le suivi de résolution sont réalisés au sein de la plateforme en ligne, mis à disposition dans le cadre de l'accord-cadre.

En cas de cessation de parution d'un titre et/ou résiliation d'abonnement

Le Titulaire s'engage à informer l'ACOSS dès qu'il a connaissance de la cessation de parution d'un titre.

- En accord avec l'ACOSS ou le correspondant presse, le Titulaire du Marché pourra proposer un autre titre de remplacement.

Le Titulaire se charge de collecter les demandes de résiliation des abonnements en cours d'année, elles seront effectives à date d'échéance.

Le Titulaire se charge également de gérer la cessation ou la suspension temporaire des parutions, des changements de titre, d'éditeur ..., dont il informe l'ACOSS dans les meilleurs délais.

De manière générale, les abonnements sont conclus pour une année, sans reconduction tacite annuelle. La résiliation d'un ou plusieurs titres peut intervenir à chaque renouvellement de commande ou en cours d'année pour exécution au terme de l'abonnement en cours.

Le titulaire doit informer sur les conditions de résiliations, le service concerné, en transmettant les conditions les plus avantageuses.

3.2 Livraisons des publications

Pour les formats physiques :

Concernant les abonnements au format papier, ou couplé, les livraisons seront effectuées aux adresses suivantes, à titre indicatif :

Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale – Personne morale de droit public, dont le siège social est situé au 36 rue de Valmy, à Montreuil (93100) et qui dispose de 8 sites en France métropolitaine :

- site Biot : 700, avenue de Romanille -BP 215 06 904 Sophia-Antipolis.
- site Caen : 20 rue Alfred Kastler 14280 Caen
- site Lille : 13 rue Papin 59650 Villeneuve d'Ascq cedex
- site Lyon : 590 cours du Troisième Millénaire 69800 Saint Priest
- site Marseille : 20 avenue Viton - 13009 Marseille Cedex
- site Montpellier : 23, allée de Délos - le Thémis - 34000 Montpellier
- site Montreuil Gaumont : 36 rue de Valmy 93100 Montreuil
- site Montreuil Wi : 38 rue de la République – 93100 Montreuil
- site Nancy : 12 rue du Bois de la Champelle - Parc d'activité du Brabois - 54500 Vandoeuvre les Nancy

- site Nantes : 2-4 rue Coulongé BP 1283 - 44328 Nantes Cedex 3
- site Toulouse : Avenue d'Atlanta – BP72152 – 31200 TOULOUSE
- site Valbonne : 480 route des Dolines 06914 Sophia Antipolis

Les périodiques, pour ceux sous format papier, seront expédiés, sous la responsabilité du titulaire par envois postaux ou par transporteurs aux adresses indiquées. Les adresses des destinataires sont précisées à chaque commande. Le Titulaire est le seul interlocuteur s'agissant des problèmes de livraison. Les consignes et contraintes particulières liées à la livraison (accessibilité, horaires d'ouverture, livraison à l'étage ou en sous-sol, portage à titre exceptionnel...) sont prises en compte par le Titulaire dès lors qu'elles sont indiquées à la commande. Toute modification ou changement, notamment d'adresse, sera signalé au Titulaire. Celui-ci met en œuvre tous les moyens nécessaires auprès du ou des éditeurs concernés, pour acter ces modifications, et ce dès réception de la demande. Aucun frais logistique, livraisons comprises, ne fait l'objet d'une facturation spécifique. Aucune indemnité relative aux conditions de livraison n'est accordée au Titulaire (livraison franco de port). En aucun cas le transporteur ne peut exiger le versement de sommes supplémentaires par le destinataire. Si tel est le cas, le fournisseur traitera directement avec le transporteur en question et il tiendra informé l'acheteur de ses démarches et de l'avancement de la résolution du problème.

3.3 Interlocuteur unique

Dès la notification de l'accord-cadre, le Titulaire informe l'Acoss de l'identité de l'interlocuteur unique en charge du traitement des demandes de l'Acoss. Celui-ci aura autorité pour régler toute difficulté liée à la bonne exécution des prestations dans le cadre du présent Marché. Il est l'interlocuteur privilégié de l'ACOSS tout au long de la durée de l'accord-cadre.

Le Titulaire est le seul correspondant de l'ACOSS auprès des différents éditeurs.

3.4 Garantie de continuité des prestations

Le titulaire garantit l'exécution des prestations définies qui le concerne, conformément à son offre technique.

Pour satisfaire à cette obligation, le titulaire met en œuvre pour l'accord-cadre, les moyens matériels et humains qu'il estime nécessaires.

Il ne peut être exonéré de cette obligation en cas de défaillance relevant de son fait, sauf si cette défaillance est due à des circonstances présentant les caractères d'extériorité, d'imprévisibilité et d'irrésistibilité de la force majeure.

- En cas d'indisponibilité pour raison de force majeure, maladie, démission ou congés de l'un quelconque des membres du personnel du titulaire affecté à l'exécution des prestations objet de l'accord-cadre, l'ensemble de l'accord-cadre ne pourra être remis en cause par le titulaire. Dans ce cas, le titulaire prendra les moyens nécessaires pour assurer la continuité de ses prestations et remplacera le personnel défaillant par du personnel de compétence et de qualification au moins équivalentes.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations dans les mêmes conditions de qualité, de délais et de coûts.

- Le titulaire avertira l'ACOSS avec un préavis raisonnable, des périodes d'absence prévisibles (congés, formation) afin d'organiser d'un commun accord la continuité des prestations, objet du présent accord-cadre et garantir ainsi le respect des délais d'exécution.

En tout état de cause, le titulaire assume à ses frais la formation du ou des remplaçant(s), consistant en la transmission des connaissances, nécessaires à son (leur) intervention.

En aucun cas, le remplacement du personnel du titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution de la commande.

3.5 Equipe du titulaire

Le titulaire déclare avoir pris toute la mesure des besoins, notamment en termes de qualité de services et de délais d'exécution attendus.

Aussi, le titulaire s'engage à faire bénéficier l'ACOSS notamment, de tout son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience, concrétisés par l'intervention de son personnel, professionnel et compétent dans le domaine des prestations, objet du présent accord-cadre.

En conséquence, le titulaire s'engage notamment à :

- constituer des équipes de personnels compétents, c'est-à-dire formés en conformité avec les exigences telles que stipulées dans le CCTP ;
- veiller et contrôler le maintien constant des compétences ;
- maintenir une forte réactivité, notamment en adaptant très rapidement ses équipes, le cas échéant en termes de nombre.

Afin d'assurer le succès des prestations, le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires et possibles pour maintenir tout au long de l'exécution de l'accord-cadre qui le concerne, des personnels homogènes par prestation, en nombre suffisant, compétents, disponibles et réactifs.

La bonne exécution des prestations dépend essentiellement de la personne qui s'y trouve nommément désignée pour en assurer la conduite. Si cette personne n'est plus en mesure de remplir sa mission, le titulaire doit en aviser immédiatement l'ACOSS et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

L'interlocuteur unique et les membres de l'équipe du titulaire sont considérés comme acceptés si l'ACOSS ne les récusé pas dans le délai d'un mois à compter de la date de mise à disposition. Si l'ACOSS récusé un ou plusieurs de ces profils, le titulaire dispose de quinze jours pour désigner un remplaçant et en informer l'ACOSS.

A défaut de désignation, ou si un remplaçant est récusé dans le délai d'un mois indiqué ci-dessus, l'ACOSS se réserve la possibilité de recourir aux pénalités prévues dans CCAP.

Il est entendu que pour toutes les obligations du Titulaire ayant trait aux relations commerciales avec les éditeurs et lorsqu'il ne peut être considéré comme directement responsable, celui-ci n'est tenu qu'à une obligation de moyen.

3.6 Obligations relatives aux réclamations

Le Titulaire assure les relations commerciales avec les éditeurs et prend en charge toutes les réclamations qui pourraient survenir dans la livraison et la mise à disposition des publications commandées que ce soit sous format papier ou format numérique (exemple : n° manquant, interruption de livraison, retard important, quantité erronée, changement d'adresse, perte de mots de passe, changement d'identifiants, site indisponible, etc...).

L'ACOSS devra avoir la possibilité de réaliser les réclamations au sein de la plateforme mise à disposition, et d'en suivre la résolution.

A cet effet, le pouvoir adjudicateur informera sans délai le Titulaire de toute réclamation afférente aux situations visées ci-dessus.

Celui-ci s'engage à transmettre aux éditeurs les réclamations de l'Acosse et à les gérer et à en assurer le suivi jusqu'à résolution du problème dans le délai auquel il s'est engagé dans son offre (voir le document contractuel « **Cadre de réponse technique**»). Le point de départ de ce délai, décompté en jours calendaires, est la date de réception de la réclamation de l'ACOSS.

Le titulaire, sur demande de l'Acosse, sera tenu de présenter l'accusé de réception des relances effectuées auprès des éditeurs.

Le titulaire doit informer l'Acosse systématiquement de la réponse donnée par l'éditeur aux relances et réclamations formulées et fournira annuellement à l'Acosse un récapitulatif des réclamations et la suite donnée à ces dernières.

En cas de non-réception d'un périodique papier ou du nonaccès numérique à un titre à l'issue de la période d'abonnement, l'Acosse pourra demander le remboursement du périodique concerné sous la forme d'un avoir qui sera éventuellement imputé sur une prochaine facture.

3.7 Obligations relatives au suivi et au renouvellement

À ce titre, le Titulaire adresse, à chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre, un état récapitulatif des abonnements souscrits dans l'année afin de procéder à leur reconduction pour l'année suivante. Le

titulaire s'engage à informer l'ACOSS **trois mois avant la date d'anniversaire de l'accord-cadre**, des échéances de tous les abonnements en cours d'exécution.

Le Titulaire devra le cas échéant et dès le premier renouvellement procéder à l'alignement des échéances d'abonnement au premier jour de chaque mois. D'une manière générale, la date d'effet d'un abonnement devra être caler au 1^{er} jour du mois qui suit la demande et la commande.

A la demande du pouvoir adjudicateur, le Titulaire fournit, autant que de besoins, les listes et informations relatives au suivi des abonnements. Ces informations, à titre d'exemple sans que cette liste soit exhaustive, seront a minima :

- les dates exactes de début et de fin de l'abonnement,
- le premier numéro actant le début de l'abonnement,
- le numéro d'abonné auprès de l'éditeur.

Ces informations doivent également être disponibles sur la plateforme en ligne mise à disposition.

3.8 Reprise du portefeuille des abonnements en cours

Le Titulaire se charge, à la date de notification du Marché, de la reprise du portefeuille des abonnements en cours afin d'assurer, **sans rupture aucune**, la continuité du service. Le pouvoir adjudicateur est tout particulièrement attentif à ce dernier aspect.

Le titulaire met en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour :

- assurer la reprise de ces abonnements à partir de la notification du marché
- reprendre les anciens numéros d'abonnements attribués par les éditeurs ; gérer les abonnements en cours avec alignement de leur échéance au 1^{er} jour de chaque mois, sous réserve d'acceptation par les éditeurs concernés ;
- effectuer les démarches nécessaires auprès des éditeurs afin d'éviter toute interruption de livraison ;
- effectuer le suivi des échéances

La reprise des abonnements est transparente pour les utilisateurs qui conservent leur numéro d'abonné attribué par l'éditeur.

Le candidat fournit dans le cadre de réponse technique les détails des modalités de reprise du portefeuille (date, durée...) sur lesquelles il s'engage.

ARTICLE 4 – MISE A DISPOSITION D'UN SERVICE EN LIGNE

Le titulaire proposera dans son offre technique la mise à disposition de l'Acoss, sans frais supplémentaire, **un accès à un outil de gestion des abonnements, pilotage des commandes réalisées, permettant la réalisation des commandes dématérialisées et des échanges liés à la gestion (demande de devis, commande, suivi des réclamations, état des abonnements, prix ...etc) en ligne. Il assurera une formation à l'utilisation de cet outil.**

Le titulaire présente dans le cadre de réponse technique, notamment :

- ses fonctionnalités (la recherche des abonnements en cours par titre, le dépôt et le suivi des réclamations, la recherche d'information bibliographiques et tarifaires, l'évolution des tarifs, etc...),
- ses spécificités,
- ses éventuelles possibilités de paramétrage.

La plateforme en ligne devra impérativement disposer des fonctionnalités suivantes :

- Accès aux commandes quel que soit leur statut (en attente, en cours de validation ou de livraison)
- Modification ou annulation de commande en ligne
- Disponibilité des titres (formule d'abonnements, tarifs, périodicité, format)
- Possibilité pour les utilisateurs et les administrateurs d'accéder à l'historique des commandes ;
- Message d'alerte en cas de cessation de parution de titres ou de modification des conditions de l'éditeur ou toutes autres informations liées aux disponibilités des titres
- Suivi de réclamations
- Accès aux statistiques

Par ailleurs, les fonctionnalités suivantes seraient appréciées :

- Possibilité pour les utilisateurs de mettre en attente une commande ;
- Possibilité pour les utilisateurs de créer des listes de favoris ;
- Possibilité pour les administrateurs de mettre des messages à destination des services utilisateurs

En complément, les fonctionnalités suivantes seraient appréciées dans le cadre de l'analyse des offres :

- mise à disposition d'indicateurs ou d'outils de suivi de l'activité, incluant une dimension d'analyse éco-responsable (par exemple : suivi des consommations, dématérialisation, indicateurs environnementaux associés à l'activité).

Les informations suivantes sont renseignées :

- Le titre de la publication
- L'éditeur
- Le n° d'abonné chez l'éditeur
- Le nom et l'adresse de chaque service destinataire
- Le numéro de l'abonné
- Les dates de la première et de la dernière livraison,
- Le nombre d'abonnements pris à ce périodique,
- Le cas échéant pour les abonnements électroniques, la mention du nombre de codes ouverts
- La périodicité du titre
- Le prix H.T. et TTC avec un montant par titre

Le Titulaire met à la disposition de l'Acheteur un service de support technique accessible en ouvrant un ticket par courriel ; ou par téléphone, pendant les Heures Ouvrées de 8 heures à 18 heures. Ce support technique a pour objet de fournir à l'Acheteur et à ses Utilisateurs une assistance.

Le délai de prise en compte de l'alerte par le Titulaire ne devra pas excéder 24 heures entre 8 h et 18 h les jours ouvrés (du lundi au vendredi) et 48 heures en dehors de cette période. Cette prise en compte prend la forme d'un courriel du Titulaire confirmant la réception de l'alerte, et les motifs estimés du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité, ainsi que le temps de correction provisoire et/ou définitive estimé.

Le titulaire assurera un accompagnement auprès des Utilisateurs qui devront utiliser la Plateforme informatique.

A minima, cet accompagnement consistera en un module de formation en ligne. Le Titulaire garantit à l'Acheteur que le module proposé est adapté aux connaissances et à l'expérience des Utilisateurs, qu'elle est facilement compréhensible et pédagogique.

Le Titulaire doit assurer qu'il fournit une plateforme pleinement exploitable avec le navigateur Chrome et la suite Microsoft Office 365.

| Le Titulaire devra produire un reporting de ces éléments trois mois avant chaque date d'anniversaire ; cf. Point 3.7.

Ces éléments sont repris dans le modèle type de reporting d'activité présenté en annexe (annexe 1). Il pourra être adapté pour le reporting lors de la mise en place de l'accord cadre.

Le titulaire joindra également un suivi qualité sur les éventuels dysfonctionnements, la mesure de la satisfaction des clients (questionnaire, indice...), les actions et le suivi des actions de réduction des émissions ou carbone, et des pistes d'amélioration. Ces états seront transmis à la Sous-Direction des Achats de la Direction de la Gestion du Réseau et des Moyens (DGRM) de l'ACOSS et mis à disposition via la plateforme.

Le titulaire devra proposer une application de gestion en ligne écoconçue permettant de réduire la consommation énergétique engendrée par sa conception et son utilisation, et de veiller à leur accessibilité par les personnes porteuses d'un handicap, notamment visuel.

ANNEXES :

Annexe 1 : Modèle de reporting

Annexe 2 : Liste des abonnements de l'ACOSS