RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

VetAgro Sup

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
(C.C.P.)
MARCHE N°2026-PA16
PRESTATIONS D'INFOGERANCE ET DE DEVELOPPEMENTS POUR UN JEU D'ENTREPRISE

Représentante du pouvoir adjudicateur :

Madame la Directrice Générale de VetAgro Sup, Mireille BOSSY, nommée par décret du Président de la République en date du 22 novembre 2021

Campus vétérinaire
1, Avenue Bourgelat
69280 Marcy l'Etoile
04 78 87 25 25
Cellule marchés
Tél : 04 73 98 13 86/ 04 78 87 27 41
Mail : marches@vetagro-sup.fr

Campus agronomique
89, Avenue de l'Europe
63370 Lempdes
04 73 98 13 13

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

CAHIER DES CHARGES ADMINISTRATIVES 3
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE 3
ARTICLE 2 – PERSONNE PUBLIQUE CONTRACTANTE 3
ARTICLE 3 – PROCEDURE DE PASSATION DU MARCHE 3
ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES DU MARCHE 3
ARTICLE 5 – DUREE 3
ARTICLE 6 – PIECES CONSTITUTIVES 4
ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS 4
ARTICLE 8 – COMMANDES 4
ARTICLE 9 – DELAIS D'EXECUTION 4
ARTICLE 10 – PENALITES 5
Article 10-1 - Pénalités pour retard 5
Article 10-2 Pénalités pour indisponibilité (partie infogérance) 5
Article 10-3 pénalités pour non-respect des obligations prévues aux articles L8221-3 à L8221-5 du Code du travail 5
Article 10.4 – Pénalités pour non-respect de l'obligation de transmission du BEGES et du plan de transition associé 5
Article 11 – VERIFICATIONS ET CONSTATATION DE L'ADMISSION DES PRESTATIONS 5
Article 11-1 Prestations de maintenance 5
Article 11-2 Prestations de développement 5
ARTICLE 12 - PRIX 6
ARTICLE 13 – REVISION DES PRIX 6
Article 13.1 – modalités de révision des prix 6
Article 13.2 – clause de réexamen et clause de sauvegarde 6
ARTICLE 14–MODIFICATIONS DU MARCHE 7
ARTICLE 15–ACOMPTES 7
ARTICLE 16 – FACTURATION 7
ARTICLE 17 – Règlement 7
ARTICLE 18– AVANCE FORFAITAIRE 7
ARTICLE 19– LITIGES ET CONTESTATIONS 7
ARTICLE 20– CONFIDENTIALITE ET DISCRETION 8
ARTICLE 21 – REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) 8
ARTICLE 22 – BILAN DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE 8
ARTICLE 23 – ASSURANCES 9
ARTICLE 24 – SOUS-TRAITANCE ET COTRAITANCE 9
ARTICLE 25– DEROGATIONS AU C.C.A.G-T.I.C. EN VIGUEUR 9
CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES 9
ARTICLE 26– DESCRIPTION DU LOGICIEL ACTUEL 9
ARTICLE 27– DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'INFOGERANCE 9
Article 27.1 – prestations d'hébergement 10
Article 27.2 – prestations de maintenance 10
ARTICLE 28– DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE DEVELOPPEMENT 11
Article 28.1– Description des besoins 11
Article 28.2– Spécifications réglementaires 12
Article 28.3 – Garantie 12
Article 28.4 – Réversibilité à l'issue du présent marché 12

CAHIER DES CHARGES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

Six écoles vétérinaires francophones (liste ci-après) se sont dotées d'un jeu d'entreprise vétérinaire (jeu sérieux), support d'apprentissage au fonctionnement d'une entreprise vétérinaire libérale. Le présent marché a pour objet des prestations d'infogérance ainsi que des prestations de développement sur celui-ci.
VetAgro Sup sera le seul interlocuteur administratif, technique et financier du prestataire.

- Institut d'enseignement supérieur et de recherche en alimentation, santé animale, sciences agronomiques et de l'environnement VetAgro Sup 1 Avenue Bourgelat 69280 MARCY L'ETOILE
- Ecole Nationale Vétérinaire Agro Alimentaire et de l'Alimentation Nantes Atlantique (ONIRIS)-VetAgro Bio Nantes Route de Gâchet CS 40706 44307 NANTES CEDEX 3
- École Nationale Vétérinaire d'Alfort (EnvA) 7, Avenue du Général de Gaulle 94704 MAISONS ALFORT CEDEX.
- Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse (EnvT) 23 Chemin des Capelles BP 87614 31076 TOULOUSE CEDEX 3
- Faculté de médecine vétérinaire de Liège Boulevard de Colonster 20 4000 LIÈGE, BELGIQUE,
- Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal 3200 rue Sicotte Saint-Hyacinthe, QC J2S 2M2, CANADA.

ARTICLE 2 – PERSONNE PUBLIQUE CONTRACTANTE

VetAgro Sup 1 avenue Bourgelat 69 280 Marcy l'Etoile

Représentante du pouvoir adjudicateur : Mme la Directrice générale de VetAgro Sup.
Comptable assignataire : M. l'Agent Comptable.

ARTICLE 3 – PROCEDURE DE PASSATION DU MARCHE

Le présent marché est passé au terme d'une procédure adaptée, en application de l'article R2123-1 du code de la commande publique.

ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES DU MARCHE

Il s'agit d'un marché de services, qui se réfère au Cahier des Clauses Administratives Générales des marchés publics de Techniques de l'information et de la communication (C.C.A.G.-T.I.C) (arrêté du 31 mars 2021).
Il s'agit d'un accord-cadre mono attributaire sans minimum et avec un maximum de 140 000€ HT, s'exécutant par bons de commande, en application des articles R2162-1 à R2162-6, R2162-13 et R2162-14 du code de la commande publique.
Il n'est pas divisé en lots.

ARTICLE 5 – DUREE

Le présent accord-cadre est conclu pour 12 mois à compter de sa date de notification. Il est ensuite reconductible par période de douze mois jusqu'à trois fois sur décision expresse de VetAgro Sup notifiée au titulaire au moins deux mois avant la fin de durée de validité du marché. Conformément à l'article R2112-4 du code de la commande publique, le titulaire ne peut s'opposer à cette reconduction.

Le marché prendra fin avant son terme légal si le montant de 140 000€ HT est atteint.

ARTICLE 6 – PIECES CONSTITUTIVES

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissant :

- L'Acte d'Engagement et ses éventuelles annexes ;
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.) ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales des marchés publics de Techniques de l'information et de la communication (C.C.A.G.-T.I.C) (arrêté du 31 mars 2021)
- L'offre technique et financière du titulaire.

L'exemplaire de l'acte d'engagement et ses annexes et celui du C.C.P. conservés dans les archives de l'administration font seul foi.
Les dispositions du présent marché prévalent sur celles qui figuraient sur les documents de réponse, lettres ou autres documents échangés entre la personne publique et le titulaire préalablement à la signature du présent marché.
Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés par le titulaire ne pourra s'intégrer au présent marché. Il en est ainsi, sans que cette liste soit exhaustive, des conditions figurant sur les factures ou énoncées dans les documents commerciaux.

ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS

Pour le pouvoir adjudicateur :
Le référent nommé par le pouvoir adjudicateur.

Pour le titulaire :
Dans son mémoire technique, le titulaire fournit le nom et les coordonnées complètes :

- D'un interlocuteur(trice) chargé du suivi du marché
- D'un interlocuteur(trice) technico-commercial(e)
- Des services et des équipes chargées d'exécuter la prestation (prise de commande, facturation…).

ARTICLE 8 – COMMANDES

Le bon de commande est adressé au fournisseur par courriel, télécopie, courrier, remise en mains propres ou par voie dématérialisée.
Les bons de commande mentionnent :

- Le nom et l'adresse du titulaire du marché ;
- La référence du bon de commande (n° EJ) et le code service Chorus Pro;
- La désignation des prestations commandées;
- Les prix unitaires et /ou forfaitaires;
- Le délai d'exécution ;
- La signature de l'Ordonnateur ou des personnes ayant reçu délégation.

Si cela n'a pas été fait en aval lors de la mise au point de la commande, le fournisseur confirme à VetAgro Sup la prise en compte et le traitement de la commande ainsi que le délai d'exécution.

ARTICLE 9 – DELAIS D'EXECUTION

Le titulaire s'engage annuellement sur un planning d'exécution des prestations relatives à l'infogérance ainsi que sur une durée maximale d'indisponibilité du logiciel (déclinée le cas échéant selon la gravité de l'incident).

Pour les prestations de développement, il s'engage dans son offre sur un délai maximal d'exécution à compter de la date de transmission du bon de commande. En cas de non-exécution des prestations dans le délai prévu, VetAgro Sup pourra appliquer les pénalités prévues à l'article 10.1.

Le pouvoir adjudicateur pourra, si ces mesures demeurent insuffisantes et après une nouvelle mise en demeure au titulaire du marché, faire appel au concours d'un autre prestataire.

ARTICLE 10 – PENALITES

Article 10-1 - Pénalités pour retard

Passé les délais de l'article 9, le titulaire s'expose à des pénalités pour retard, courant jusqu'à exécution de la prestation et calculées, par dérogation à l'article 14.1.1. du C.C.A.G.-T.I.C., selon la formule :
P = V x R /100
P = Montant de la pénalité
V = valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable
R = Nombre de jours de retard

Par dérogation à l'article 14.1.3 du C.C.A.G.-T.I.C., le titulaire n'est exonéré d'aucune pénalité.

Article 10-2 Pénalités pour indisponibilité (partie infogérance)

Conformément à l'article 14.2 du C.C.A.G.-T.I.C.

Article 10-3 pénalités pour non-respect des obligations prévues aux articles L8221-3 à L8221-5 du Code du travail

Le montant des pénalités encourues par le titulaire du marché, s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L8221-3 à L8221-5 du code du travail, est fixé à 5 % du montant total du marché, sans pouvoir excéder le montant des amendes encourues en application des articles L8224-1, L8224-2 et L8224-5 du code du travail.

Article 10.4 – Pénalités pour non-respect de l'obligation de transmission du BEGES et du plan de transition associé

Si le titulaire est soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, il lui sera appliqué une pénalité de 50€ par jour calendaire de retard jusqu'à transmission des documents (BEGES et plan de transition). Cette pénalité commence à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, à compter du jour qui suit le jour de remise du document demandé.

ARTICLE 11 – VERIFICATIONS ET CONSTATATION DE L'ADMISSION DES PRESTATIONS

Article 11-1 Prestations de maintenance

Par dérogation au C.C.A.G.-T.I.C., les prestations de maintenance seront réceptionnées conformément au chapitre V du C.C.A.G.-F.C.S.

Article 11-2 Prestations de développement

Conformément au chapitre V du C.C.A.G.-T.I.C.

Article 11.2.1 - Installation et mise en ordre de marche

L'installation et la mise en ordre de marche du développement sont réalisées par le titulaire. A cet effet, il dispose de trente jours à compter de la date contractuelle de livraison pour effectuer la mise en ordre de marche. Il remet un procès-verbal de mise en ordre de marche à l'acheteur et lui indique s'il sera présent aux opérations de vérification.

Article 11.2.2 - Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude intervient après la mise en ordre de marche. Elle a pour objet de constater que les prestations, livrées ou exécutées, présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans les documents particuliers du marché.
Cette constatation peut aussi résulter de l'exécution, dans les conditions fixées par le marché, d'un ou de plusieurs programmes ou bancs d'essais.
L'acheteur arrête sa décision selon les modalités précisées à l'article 33.2 du C.C.A.G-T.I.C. et ce, dans un délai de trente jours. Si la décision de vérification d'aptitude est positive, la vérification de service régulier débute.

Article 11.2.3 - Vérification de service régulier

La vérification de service régulier a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues dans les documents particuliers du marché.
La régularité du service s'observe pendant trente jours, à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'acheteur.
Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur le mois, des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2 % de la durée d'utilisation effective qui s'étend de 8 heures à 18 heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.
L'acheteur arrête sa décision selon les modalités précisées à l'article 33.2 du C.C.A.G-T.I.C.

ARTICLE 12 - PRIX

Le marché est traité en euros à prix forfaitaires et à prix unitaires en dehors des prestations au forfait.
Les prix sont réputés comprendre toutes les charges frappant la prestation ainsi que tous les frais afférents à l'assurance et au stockage.

ARTICLE 13 – REVISION DES PRIX

Article 13.1 – modalités de révision des prix

A l'issue de la première année du marché, les prix de l'annexe financière sont ensuite révisables annuellement, à date anniversaire du marché. Cette révision ne peut se faire que sur demande écrite du titulaire, adressée à la cellule marchés par courrier ou mail, un mois avant la date anniversaire du marché. Elle s'effectuera par application de la formule de révision de prix suivante :

$$P = P_o * (I_{e-3} / I_o)$$

Dans laquelle :
P est le prix révisé en € HT ;
P_0 est le prix initial en € HT ;
I_0 est la valeur du dernier indice Syntec (base 2020) connu à la date de remise des offres, dit mois d'établissement de prix
I_{e-3} est la valeur publiée, prise par l'indice de référence I au mois Me d'exécution des prestations moins trois mois.
La demande de révision de prix du titulaire devra être accompagnée de l'annexe financière complétée des nouveaux tarifs, en format Excel et PDF.

Article 13.2 – clause de réexamen et clause de sauvegarde

Dans les circonstances prévues à l'article 25 du C.C.A.G.-T.I.C.., en cas de demande d'augmentation supérieure à la formule de révision prévue à l'article 13.1 et/ou effectuée en dehors de la procédure annuelle décrite à l'article 13.1, le pouvoir adjudicateur examine les justificatifs fournis par le titulaire (variation des indices professionnels de référence, copie des courriers de fournisseurs notifiant des augmentations tarifaires…). S'il juge les éléments pertinents, un avenant prend acte des modifications qu'il accepte. En l'absence de justificatifs ou si le pouvoir adjudicateur juge que ceux-ci ne sont pas suffisamment précis et pertinents, il se réserve le droit de résilier le marché sans indemnité.

ARTICLE 14–MODIFICATIONS DU MARCHE

Outre les cas prévus au Code de la Commande Publique, le marché pourra être modifié dans le cas suivant : le forfait d'infogérance pourra être modifié si la réalisation durant le marché de nouveaux modules ou fonctionnalités le rend nécessaire. Pour cela, le prestataire devra en avoir indiqué dans son offre les modalités de calcul.

ARTICLE 15–ACOMPTES

Pour les prestations de développement, il pourra être procédé au versement d'acomptes, sous réserve que ceux-ci figurent dans le devis fourni par le prestataire et validé par VetAgro Sup. Celui-ci devra indiquer a minima la dénomination de chaque étape de la mission, les modalités de déclenchement de l'acompte (par exemple à livraison de tel livrable) et le pourcentage de chaque versement.

Les modalités relatives aux acomptes sont conformes aux articles 11.2 à 11.6. du C.C.A.G.-T.I.C.

ARTICLE 16 – FACTURATION

Le titulaire établit une facture spécifique à chaque bon de commande.
Les factures, sous format électronique, sont libellées en euros et déposées sur le portail Chorus Pro. Elles portent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- l'intitulé et le numéro du marché;
- le n° d'EJ et le code service;
- le montant HT, le taux et le montant de la TVA, le montant total TTC;
- la date de facturation.

Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) est joint lors de la première opération puis à chaque modification des coordonnées bancaires ou de la raison sociale du titulaire.

ARTICLE 17 – REGLEMENT

Le mode de règlement est le virement administratif. Le délai de paiement est de trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture, une fois que le « service fait » a été validé (constatation de la conformité de l'exécution de la prestation).
L'ordonnateur chargé d'émettre le titre de paiement est la Directrice Générale de VetAgro Sup.
Le comptable assignataire du paiement est l'Agent comptable de VetAgro Sup.
Le fonctionnaire habilité à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur le nantissement des marchés ou contrats est la Directrice Générale ou le Secrétaire Général de VetAgro Sup.

ARTICLE 18– AVANCE FORFAITAIRE

Conformément à l'option B de l'article 11.1 du C.C.A.G.-T.I.C.., lorsqu'en application du code de la commande publique, le titulaire ou son sous-traitant admis au paiement direct bénéficie d'une avance, le taux de l'avance correspond aux taux minimums prévus à l'article R. 2191-7 du code de la commande publique pour les marchés. L'avance est versée et remboursée selon les dispositions du code de la commande publique
Le titulaire peut, dans tous les cas, refuser le versement de l'avance.

ARTICLE 19– LITIGES ET CONTESTATIONS

Il sera fait application de l'article 55 du C.C.A.G.-T.I.C. en cas de litige survenu entre le fournisseur et l'établissement.
Les contestations, litiges et différends qui pourraient survenir entre l'administration et le titulaire du marché ne pourront être invoqués comme cause d'arrêt ou de suspension, même momentanée, des prestations à effectuer.

En cas de litige relatif à l'exécution du marché, le droit français est seul applicable. La juridiction compétente est le Tribunal Administratif de Lyon - 184, Rue Dugueslin 69003 Lyon – Tél : 04.78.14.10.10.

ARTICLE 20– CONFIDENTIALITE ET DISCRETION

1) Les fournisseurs qui ont eu, soit avant la passation d'un marché, soit au cours de son exécution, communication de renseignements, documents ou objets quelconques, sont tenus de maintenir confidentielle cette communication.
Les renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à qui que ce soit, en dehors des personnes ayant qualité pour les connaître.
Tout titulaire de marché est tenu, en outre, de considérer comme confidentiels tous les renseignements qu'il peut recueillir en raison de sa situation de fournisseur.
2) Les manquements aux prescriptions du paragraphe ci-dessus sont sanctionnés administrativement de la manière indiquée à l'article 50.1 alinéa j) du C.C.A.G.-T.I.C. prévoyant la résiliation du marché aux torts du titulaire sans indemnités.

ARTICLE 21 – REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Conformément à l'article 5.2 du C.C.A.G.-T.I.C., les parties devront se conformer au règlement 2016/679 général sur la protection des données du 27 avril 2016 ainsi qu'à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.
Le titulaire est tenu à une obligation permanente d'information et de conseil à l'égard du pouvoir adjudicateur pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Obligations du titulaire vis-à-vis du responsable du traitement (RGPD) :

- Ne traiter les données à caractère personnel que sur instructions documentées du responsable du traitement ;
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données (pseudonymisation, chiffrement…) ;
- Respecter les principes de protection des données dès la conception et par défaut ;
- Notifier sans délai les violations de données à caractère personnel au responsable du traitement ;
- Tenir par écrit un registre recensant les traitements effectués ;
- Solliciter l'autorisation du responsable du traitement avant de recruter un sous-traitant de second rang ;
- Répondre des éventuelles fautes commises par le sous-traitant de second rang à l'égard du responsable du traitement ;
- Apporter l'assistance au responsable du traitement pour l'instruction des demandes d'exercice du droit des personnes concernées : rectification, effacement, etc ;
- Mettre à la disposition du responsable du traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes les obligations imposées par le RGPD.

ARTICLE 22 – BILAN DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

En application de la circulaire n°6245-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'Etat, le titulaire du marché, s'il est soumis à l'article L229-25 du Code de l'environnement, est tenu de communiquer à VetAgro Sup son bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) ainsi que le plan de transition pour réduire ses émissions dans un délai de trois mois à compter de la notification du marché. Si le BEGES communiqué à la notification arrive à échéance en cours d'exécution du marché, le titulaire doit communiquer son nouveau BEGES (et le plan de transition associé) au plus tard 3 mois après la date d'expiration du précédent. Des pénalités peuvent être appliquées en cas de retard dans la transmission de ces documents (article 10.3 du présent C.C.P.).
Conformément à l'article L229-25 du Code de l'environnement et à l'article 1 de l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre, cette communication doit s'effectuer sur le site internet de l'ADEME (https://bilans-ges.ademe.fr/). Les plans de transition sont communiqués sur cette même page. Toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer son plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; il indique à l'acheteur le lien internet lui permettant d'accéder à ce document.

ARTICLE 23 – ASSURANCES

Avant tout commencement d'exécution du présent marché puis chaque début année et à chaque modification du contrat, le titulaire fournit une attestation de la compagnie d'assurance attestant qu'il dispose d'une couverture responsabilité civile professionnelle découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil, garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations du titulaire.

ARTICLE 24 – SOUS-TRAITANCE ET COTRAITANCE

Le titulaire déclare obligatoirement les co-traitants et sous-traitants auxquels il a recours. Il le fait suffisamment en amont pour permettre au pouvoir adjudicateur de vérifier les capacités du sous-traitant.
Les sous-traitants et co-traitants auxquels il serait fait appel dans le cadre de l'exécution du présent marché sont entre autres soumis aux mêmes obligations que l'entreprise répondant au principal, telles que fixées dans ce document, au C.C.A.G.-T.I.C., et au Code de la commande publique. En particulier, le titulaire devra prouver que le sous-traitant a bien été formé aux procédures d'accès aux locaux de VetAgro Sup.

ARTICLE 25– DEROGATIONS AU C.C.A.G-T.I.C. EN VIGUEUR

Les dispositions du présent Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.) qui divergent de celles énoncées au C.C.A.G.-T.I.C., se substituent à ces dernières :
L'article 10.1 déroge à l'article 14.1.1 (calcul des pénalités pour retard) et 14.1.3 (absence d'exonération des pénalités en deçà de 1000€ HT).
Les articles 10.3 et 10.4 complètent l'article 14 (ajout de pénalités pour non-respect des obligations prévues aux articles L8221-3 à L8221-5 du Code du travail et de l'obligation de transmission du BEGES et du plan de transition associé).
L'article 13.2 complète le chapitre 8 (ajout de cas de résiliation non prévus au C.C.A.G.-T.I.C.).

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

ARTICLE 26– DESCRIPTION DU LOGICIEL ACTUEL

Le business game est un jeu multijoueur synchrone au tour par tour. Chaque tour de jeu correspond à une année de fonctionnement d'une entreprise vétérinaire. Les étudiants organisés en équipe doivent prendre des décisions stratégiques (recrutement, développement de nouvelles activités, …) qui ont un impact sur le fonctionnement et la rentabilité de leur entreprise vétérinaire. La version initiale du jeu a été développée par Ludicius et des informations sont disponibles sur le lien suivant : https://www.ludicius.com/serious-games/business-game-veto/ .
Le jeu présente une interface utilisateurs, avec différents tableaux présentant chacun un domaine de l'entreprise vétérinaire : prestations (offres de service), ressources humaines, comptabilité, ainsi qu'un dashboard analytics regroupant les principaux indicateurs de performance de l'entreprise. Le jeu dispose d'une interface game master permettant à l'enseignant de suivre les différentes cliniques et de valider les tours.

ARTICLE 27– DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'INFOGERANCE

Le prestataire devra assurer les prestations suivantes dans le cadre de l'infogérance : la prise en charge de l'installation et la mise à disposition des serveurs et des licences nécessaires au fonctionnement du logiciel, l'assurance de l'exploitation et de la maintenance de l'architecture, des matériels, le maintien du niveau de sécurité, la surveillance du réseau ainsi que la gestion des sauvegardes.
Les prestations d'hébergement et de maintenance seront facturées annuellement selon un prix forfaitaire. Le titulaire indique comment le forfait d'infogérance évoluera pour intégrer les nouveaux développements réalisés.

Article 27.1 – prestations d'hébergement

Afin de le préserver de tout risque de vulnérabilité et de fragilisation (utilisation frauduleuse, anticoncurrentielle, espionnage, perte de chiffre d'affaires ou d'opportunités contractuelles), il est demandé que les données, ainsi que leur traitement, soient localisés sur le territoire national, sous réserve du respect du règlement général n°2016/679 sur la protection des données, de la loi « informatique et liberté » consolidée via la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 ainsi que des autres réglementations notamment françaises relatives à la protection du secret des affaires et de la propriété intellectuelle.

La localisation correspondra à un datacenter extérieur national (IaaS – infrastructure as a service) conforme aux exigences du RGS et de la PSSIE. L'installation sera à la charge du candidat, ainsi que les actions nécessaires au maintien en conditions opérationnelles.

Le candidat devra détailler les modalités d'hébergement qu'il propose et préciser s'il s'agit d'une instance physique ou virtuelle, ainsi que les caractéristiques précises des machines (processeur, RAM, stockage, interfaces réseau…). Les spécifications veilleront à couvrir la volumétrie des données récupérées ainsi qu'une marge de projection sur les 1ères années de vie de la solution.

Le candidat décrit selon quelles modalités la solution (logiciel, architecture technique, données…) sera redondée voire hautement disponible.

Il est rappelé que les dispositifs de sauvegarde et d'archivage doivent également être localisés sur le territoire national.

Article 27.2 – prestations de maintenance

Le délai de prise en charge du ticket en cas de dysfonctionnement doit impérativement être spécifié (éventuellement avec différents délais en fonction du degré de priorité, dans ce cas à détailler).

27.2.1. – Maintenance corrective

Le titulaire s'engage à maintenir le logiciel en bon état de fonctionnement. Il rectifiera les défauts rencontrés (bugs bloquants ou non, anomalies de fonctionnement). La maintenance corrective a pour objet de pallier la défaillance du jeu et en particulier de corriger les erreurs, les anomalies, les défauts de fonctionnement et les non conformités du jeu qui empêchent une utilisation optimale. Elle intègre également les évolutions du code source afin qu'il reste compatible avec les mises à jour de sécurité du système. Cette maintenance devra concerner tous les éléments fournis, qu'ils soient directement développés ou non par le titulaire.

Cette maintenance donne lieu à la délivrance de versions corrigées sans que ces versions remettent en cause les fonctionnalités, les interfaces et l'interopérabilité du jeu. Ces nouvelles versions sont datées et numérotées. Le titulaire devra informer le pouvoir adjudicateur des modifications effectuées et les documenter.

Le titulaire précisera les moyens mis en œuvre pour assurer cette maintenance et les délais qu'il garantit en fonction de la gravité des problèmes constatés.

La continuité de service et la garantie de fonctionnement sont des exigences impératives. Dans le cadre du présent marché, la durée maximale admissible d'indisponibilité sera celle sur laquelle le titulaire se sera engagé dans son offre. Le départ du délai court à partir du signalement de la panne et de l'anomalie. Des pénalités peuvent être appliquées en cas de dépassement de ces délais.

Le titulaire détaille dans son offre la procédure de demande d'intervention curative par VetAgro Sup (et notamment quels moyens doivent être utilisés pour signaler un incident) et les moyens mis en œuvre pour y répondre dans les délais impartis. Il est à noter que chacune des six écoles utilisatrices du logiciel devra pouvoir effectuer auprès du titulaire le signalement d'une panne ou d'une anomalie et accéder au suivi du traitement de sa demande.

27.2.2. – Maintenance évolutive

La solution devra être évolutive pour s'adapter aux évolutions de la réglementation ou aux avancées techniques. Le titulaire précisera sous quelle forme il propose d'effectuer cette maintenance. Toutes les adaptations feront l'objet d'une documentation technique et utilisateur ainsi que d'une présentation et d'une formation si besoin.

En cas de défaillance du titulaire pour l'exécution de la maintenance corrective et/ou adaptative, le pouvoir adjudicateur sera fondé à recourir à l'ouverture du code source (déposé à l'INPI ou l'APP) pour permettre le déblocage de la situation.

ARTICLE 28– DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE DEVELOPPEMENT

Article 28.1– Description des besoins

Le prestataire fait une proposition financière pour chacune des prestations ci-dessous :

1. Livrable des formules utilisées : récupération et mise à disposition de l'ensemble des formules utilisées dans le jeu sous la forme d'un livrable. Les éléments de chaque formule seront clairement identifiés afin que VetAgro Sup puisse proposer facilement des évolutions de ces formules.

2. Modification des ratios : actuellement, les ratios utilisés dans le jeu (achat en provenance d'un tiers, pharmacie, …) sont identiques pour toutes les prestations. Le prestataire proposera la possibilité de faire évoluer les ratios en fonction des prestations ou des groupes de prestations.

3. Amélioration du module RH : le prestataire devra prévoir une évolution afin que les heures supplémentaires, les salaire, gardes, … soient mieux prises en compte dans la satisfaction au travail et dans l'absentéisme. Il doit également prévoir une affectation différenciée dans les tâches réalisées par les vétérinaires en fonction de leurs compétences et diplômes. La rémunération des associés et des salariés devra être différenciée. Enfin, il doit permettre d'introduire des seuils en termes de gestion de personnel (pas de possibilité d'aller au-delà d'un certain nombre de personnel ou de ratio d'ASV si pas de vétérinaire gestionnaire par exemple).

4. Marketing : le prestataire devra affiner l'élasticité sur la demande. Actuellement la demande de la part des clients est la même pour toutes les prestations ou les cliniques, même si les prix sont différents. Cette demande n'a aucun lien avec l'élasticité. Le prestataire doit proposer de faire évoluer cela et de mettre en place des actions de marketing afin d'augmenter la demande.

5. Gestion de patrimoine : les indicateurs des cliniques doivent comprendre un compte de bilan en fonction des investissement/dettes, …. Introduire des possibilités d'emprunter, d'avoir des notions sur la trésorerie, de limiter les investissements en fonction de la trésorerie, des emprunts.

Le titulaire explicitera dans son mémoire technique ses modalités de travail sur un logiciel déjà existant. Les tarifs proposés par le titulaire comprendront obligatoirement les éventuels frais liés à la reprise du logiciel, aucun montant supplémentaire ne pourra être demandé aux titres de difficultés liés aux codes sources propres aux logiciels du concepteur du logiciel. Les codes exécutables, les codes sources, ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à toute prestation ultérieure destinée à assurer la maintenance, y compris évolutive de ces éléments seront utilisables par le prestataire.

Outre les développements envisagés ci-dessus, que le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de commander ou non, le titulaire répondra aux demandes de développements de nouveaux modules et/ou nouvelles fonctionnalités durant toute la durée du marché.

Les nouveaux développements et fonctionnalités bénéficieront des mêmes garanties et maintenance que celles du logiciel.

Durant toute la durée du présent marché, le titulaire bénéficie de l'exclusivité sur les développements du jeu d'entreprise. Celle-ci pourra néanmoins être levée et le pouvoir adjudicateur sera donc autorisé à recourir à un autre prestataire si le titulaire ne peut répondre à sa demande ou si le montant des prestations est manifestement disproportionné par rapport aux prix pratiqués dans le secteur économique (sur présentation de devis d'autres entreprises).

Article 28.2– Spécifications réglementaires

28.2.1 – Réglementation RGPD

Le titulaire devra veiller à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles (règlement général n°2016/679 sur la protection des données transposé dans la loi « informatique et liberté » via la loi n°2018-493 du 20 juin 2018).

Ce travail impactera les données qu'il sera amené à traiter dans le cadre des travaux associés à la mise en place du ou des logiciel(s), de ses fonctionnalités mais aussi si c'est le cas, dans le cadre de l'hébergement de tout ou partie de ces données.

Dans le premier cas, une annexe soumise à la signature du pouvoir adjudicateur et du titulaire précisera les conditions dans lesquelles les données personnelles mises à disposition pourront être utilisées, notamment dans le cadre des travaux de reprise de données et/ou de mise en place d'un environnement de qualification.

Dans le second cas, le titulaire devra veiller à ce que la réglementation soit respectée tout au long du processus de développement en prenant notamment en compte les notions de privacy by design, de privacy by default mais aussi le souci constant de l'information de l'utilisateur et de sa nécessaire approbation et/ou information préalable en cas de recueil de données le concernant.

Enfin, si la solution logicielle retenue devait comporter des prestations d'hébergement de données personnelles par le titulaire ou un de ses sous-traitants, un contrat de responsabilité devra être rédigé pour déterminer conjointement les finalités et les moyens du/des traitements de données concernés.

28.2.2 – Sécurité des systèmes d'information

Les prestations réalisées par le titulaire devront strictement respecter les préconisations du référentiel général de sécurité (RGS) de l'agence nationale de sécurité des systèmes d'information ainsi que de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat.

28.2.3– Autres référentiels

Le titulaire devra également se conformer aux autres référentiels du système d'information de l'Etat : référentiel général d'interopérabilité (RGI) et référentiel général d'accessibilité (RGA).
Les interfaces de l'application accessibles au public devront être conformes aux préconisations de la charte internet de l'Etat et les éventuels formulaires électroniques mis en place devront se conformer aux recommandations liées au CERFA numérique.

Article 28.3 – Garantie

La garantie minimale sera d'un an à compter de l'admission définitive des prestations à l'issue de la vérification de service régulier et s'exécutera conformément à l'article 36 du C.C.A.G-T.I.C. Les durées maximales d'indisponibilité sont identiques à celles auxquelles le titulaire s'est engagé dans le cadre de l'infogérance du logiciel.

Article 28.4 – Réversibilité à l'issue du présent marché

Extrait de l'article 42 du C.C.A.G-T.I.C. :
La « réversibilité » désigne les opérations de retour de responsabilité, par lesquelles l'acheteur ou un tiers désigné reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire arrivant à terme.
De manière non limitative, la réversibilité comprendra la fourniture des logiciels exécutables, le cas échéant, les codes sources, la documentation associée, les fichiers de paramétrage, scripts d'exploitation, la documentation technique et fonctionnelle, les éventuels supports de formation ainsi que :
- la mise à disposition de fichiers suivant un ou plusieurs formats documentés et exploitables en dehors du service fourni par le prestataire ;
- la mise en place d'interfaces techniques permettant l'accès aux données suivant un schéma documenté et exploitable (API, format pivot, etc.).

Pendant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le titulaire arrivant à échéance fournit, selon le cas, à l'acheteur ou au nouveau titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du titulaire prenant fin à fournir les services objet du marché.
Le titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations de la part du précédent titulaire en conformité avec les réglementations applicables.