RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

agence nationale de la cohésion des territoires

Tierce Maintenance Applicative du portail de l'Observatoire des territoires

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

(CCP)

Marché passé conformément aux articles L.2124-1, L.2125-1, R.2161-3 à R.2161-5

ACHETEUR

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

20 avenue de Ségur,

TSA 10717 -75334 PARIS Cedex 07

Représenté par Monsieur Henri PREVOST, Directeur général

https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/

Conformément à la loi n°94-665 du 4 aout 1994, tous les documents liés à ce marché utiliseront la langue française. Tous documents rédigés en langue autre doivent faire l'objet d'une traduction fidèle en langue française.

Contenu

1. ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE 4
2. ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES DU MARCHE 4
3. ARTICLE 3. PROCEDURE, CARACTERISTIQUES DU MARCHE, FORME DES NOTIFICATIONS ET PRIX 4
4. ARTICLE 4. DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE 6
5. ARTICLE 5. CONTEXTE DU MARCHE 6
ARTICLE 6 PRESTATIONS ATTENDUES 7
6. ARTICLE 7. EXIGENCES ET ENGAGEMENTS 25
7. ARTICLE 8. DESCRIPTION DU CADRE D'EXECUTION CONTRACTUELLE 32
8. ARTICLE 9. PLAN ASSURANCE QUALITE DU MARCHE ET DES PRESTATIONS 41
9. ARTICLE 10. MODALITES DE LIVRAISON, VERIFICATION ET D'ADMISSION 43
10. ARTICLE 11. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION 44
11. ARTICLE 12. CONTENU ET REVISION DES PRIX 46
12. ARTICLE 13. BONS DE COMMANDE 47
13. ARTICLE 14. ASSURANCE 47
14. ARTICLE 15. FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT 48
15. ARTICLE 16. OBLIGATIONS DE RESERVE, SECRET PROFESSIONNEL ET PROPRIETE INTELLECTUELLE DES RESULTATS 50
16. ARTICLE 17. PENALITES 51
17. ARTICLE 18. GARANTIE 52
18. ARTICLE 19. CONDITIONS DE RESILIATION 52
19. ARTICLE 20. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES 53
20. ARTICLE 21. CHANGEMENTS AFFECTANT LE STATUT DU TITULAIRE 53
21. ARTICLE 22. REGLEMENT DES LITIGES LIES AU MARCHE 53
22. ARTICLE 23. DEROGATION AU CCAG-TIC 54

PREAMBULE

La **direction générale déléguée à l'appui opérationnel et stratégique** (DGDAOS) contribue à l'élaboration des orientations stratégiques de l'agence et au soutien opérationnel des projets portés par les territoires.

Au sein de la DGD AOS, le **pôle analyse et diagnostics territoriaux** (ADT) concourt à la conception et à la mise en œuvre des programmes nationaux en fournissant les connaissances sur les dynamiques territoriales, les transformations et les transitions. Ses principales missions sont :

- réalisation de diagnostics territoriaux, d'études, d'analyses spatiales, d'évaluations, de cartographieset de datavisulaisation ;
- mise à disposition des acteurs locaux de données et d'outillage (applications interactives, cartes…) afin qu'ils puissent réaliser leurs propres diagnostics et analyses ;
- fournir une expertise statistique à l'ensemble des services de l'ANCT et produire des données d'observation afin de cibler les territoires devant être soutenus en priorité ;
- être référent pour la représentation des données géographiques et des méthodologies innovantes en analyse spatiale et représentation cartographique,
- partager les bonnes pratiques entre les différents acteurs nationaux ou locaux de l'observation territoriale.

Il assure également le secrétariat de l'Observatoire des territoires et de l'Observatoire national de la politique de la ville. Ces deux observatoires produisent un rapport annuel, remis respectivement aux ministres chargés de la cohésion des territoires et de la politique de la ville. Ils disposent également de leur site internet propre.

Le site de l'Observatoire des territoires permet la diffusion de ses publications et des données ouvertes, avec des outils de diagnostics territoriaux interactifs comme la cartographie interactive GeoT qui restitue plus de 600 indicateurs : zonages, démographie, économie, emploi, revenus et niveaux de vie, diplôme-formation, mobilités, logement, équipements, services, environnement, citoyenneté, vie sociale et fiscalité locale.

Le site de l'Observatoire des territoires propose également un annuaire des acteurs de l'observation et l'accès aux publications de partenaires.

Sa fréquentation est de l'ordre de 70 000 visites par mois.

1. ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance applicative (corrective, évolutive et adaptative) du portail de l'Observatoire des territoires : https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/.

2. ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES DU MARCHE

Le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissant :

- L'acte d'engagement (ATTRI1),
- Le bordereau des prix unitaires (BPU),
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes,
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC) approuvé par arrêté du 30 mars 2021,
- L'offre du titulaire.

Seul l'original de ces documents, conservé dans les archives de l'ANCT, fait foi.

3. ARTICLE 3. PROCEDURE, CARACTERISTIQUES DU MARCHE, FORME DES NOTIFICATIONS ET PRIX

3.1. Procédure et allotissement

Le présent marché est un contrat de services soumis au code de la commande publique et conclu selon une procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux articles L.2124-1 et L.2124-2, R.2161-3 à R.2161-5.

Conformément à l'article L.2113-11 du code de la commande publique, L'ANCT décide de ne pas allotir ce marché car « la dévolution en lot séparés (…) risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus couteuse l'exécution de prestations ».

Il s'agit d'un marché mixte, comprenant un volet forfaitaire et un volet à bons de commande sans montant minimum et avec un montant maximum conformément aux articles R.2162-4, R.2162-13 et 14 du code de la commande publique.

3.2. Forme du marché

Les prestations objets du marché sont ventilées dans deux volets :

- Volet à prix forfaitaire ,

- Volet à prix unitaire s'exécutant par l'émission de bons de commande, sans minimum et avec un maximum de 45 000 € HT par an passé en application des articles R.2162-4, R.2162-13 et 14 du code de la commande publique.

A titre purement d'information et sans aucune valeur contractuelle, les montants des consommations sur le marché actuel est estimé à 25 000 € par an. Ces montants sont estimés sur la base des consommations réelles constatées.

3.3. Forme des notifications

La notification au titulaire des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur, qui font courir un délai, est faite :

- Soit directement au titulaire, ou à son représentant dûment qualifié contre récépissé (remise en main propre) ;
- Soit par courrier (lettre recommandée avec accusé de réception) ;
- Soit par échanges dématérialisés, transmission électronique (notamment courriel ou télécopie) ou sur supports électroniques. Les modes de transmission utilisés doivent permettre de donner une date certaine de réception ;
- Soit par tout autre moyen permettant d'attester la date de réception de la décision ou de l'information.

3.4. Clause de réexamen

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance.
Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :

- des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;
- des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution du marché.

Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.
Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix du marché.
Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans les conditions fixées par les documents particuliers du marché ou dans l'avenant conclu en application du présent article.

3.5 Conditions d'exécution environnementale

Le titulaire utilise l'espace de travail collaboratif RESANA ou toute plateforme de communication définie par l'Etat, pour le partage d'information et de documentation, limitant ainsi l'échange de mails et le volume de données échangées. Le titulaire veille à rationaliser et supprimer tous documents dispensables afin d'alléger au maximum les flux numériques associés à l'espace de travail collaboratif.

Pour le suivi des prestations, le titulaire utilise, sauf nécessité dument justifiée, les échanges par voie dématérialisée (courriel, visioconférence, etc…). Pour ce faire, le titulaire utilise les outils mis à disposition par l'état (suite numérique disponible sur ce lien : https://lasuite.numérique.gouv.fr/

4. ARTICLE 4. DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE

La durée du marché est de vingt-quatre mois (24 mois) à compter de sa date de notification au titulaire.

Le marché est reconductible tacitement deux fois (2) fois pour une nouvelle durée de douze (12) mois, sauf décision contraire de l'ANCT notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception deux (2) mois avant la date d'échéance.

5. ARTICLE 5. CONTEXTE DU MARCHE

5.1. L'observatoire des territoires

L'Observatoire des territoires (OT) a été créé par décret en 2004. Il fait depuis l'objet d'un renouvellement régulier de ses missions.

Depuis sa création, l'OT est placé au sein d'une administration (Datar, Diact, CGET et celle en charge de son administration actuellement, l'ANCT) qui lui fournit ses moyens humains et budgétaires.

L'Observatoire est animé par un Conseil d'orientation où est discuté le programme de l'année à venir. Les missions de l'OT sont notamment de :

- Rassembler et diffuser des données territorialisées
- Produire des analyses
- Animer un réseau d'acteurs nationaux et régionaux de l'observation, …

Pour assurer ses missions, l'OT anime et administre un site Internet. Les services actuellement rendus par le portail sont principalement de porter les publications de l'OT et de guider un usager vers le choix d'un indicateur et la cartographie interactive.

5.2. Les fonctionnalités du portail

Le portail de l'Observatoire des territoires a été créé en 2010 et a fait l'objet d'une refonte majeure en 2020. Aujourd'hui, il est possible d'y retrouver plusieurs types de contenus :

-Des publications (rapports et analyses) : accessibles via un kiosque et le caroussel

-Un comparateur de données territoriales : données de contexte et périmètres de dispositfs d'action publique

-Un carrefour des acteurs de l'observation (via notamment un annuaire et des études ou outils qui font références) : carrefour des observatoires nationaux et locaux

-D'autres informations plus généralistes (fonctionnement et membres de l'Observatoire des territoires, …)

-Des applications interactives de deux modèles.

-Certaines sont développées et hébergées par des partenaires extérieurs, le portail permettant un renvoi vers ces sites externes (exemple avec le Mobiliscope : sur les mobilités)

-D'autres sont développées et hébergées en interne (exemple avec SOFIE : sur l'égalité femmes-hommes)

-Des cartographies interactives, via l'outil GéoClip. Sur ce dernier point, il est important de souligner que le titulaire du marché sera donc amené à travailler avec la société CIRIL GROUP développeuse exploitant Géo'Clip pour la bonne exploitation du portail. Cette collaboration porte notamment sur l'exploitation de la base de données des indicateurs, la présence d'iframes et API sur le portail.

Le Portail de l'Observatoire des territoires utilise aujourd'hui DRUPAL (langage PHP).

Les besoins exprimés par l'ANCT dans le cadre de l'exploitation du portail de l'Observatoire des territoires s'inscrivent dans le champ de la tierce maintenance applicative (cf partie 5.3 de l'accord cadre)

Plus précisément, il est ainsi attendu les prestations suivantes :

- Assurer une phase de transfert de connaissances de manière à ce que le prestataire puisse disposer des informations nécessaires pour assurer les prestations mentionnées ci-dessous.
- Assurer de manière continue la maintenance en condition opérationnelle du portail de l'Observatoire des territoires.
- Assurer la maintenance corrective, évolutive et adaptative du portail de l'Observatoire des territoires.
- Assurer, en fonction des besoins de l'ANCT, d'autres prestations en lien avec l'exploitation du Portail de l'Observatoire des territoires (études techniques, sessions de formation, …).
- Coordonner les opérations techniques avec CIRIL GROUP, éditeur de la cartographies interactive (Géo'Clip).
- Assurer la réversibilité/transférabilité.

ARTICLE 6 PRESTATIONS ATTENDUES

Elles comprennent principalement, la maintenance corrective, évolutive et adaptative ainsi qu'un support et une assistance de 2ème niveau.

L'hébergement ne fait pas partie des prestations attendues dans le cadre du présent marché. Cet hébergement sera assuré par l'ANCT (Service Systèmes d'Information) ou un prestataire spécialisé (l'hébergeur). Le titulaire du présent marché sera amené à interagir avec l'hébergeur sur les domaines de responsabilité respectifs.

Les informations nécessaires, à la compréhension et à la technicité du portail sont communiquées en annexe du présent CCTP.

Attentes générales liées aux prestations

Les besoins exprimés par l'ANCT dans le cadre de l'exploitation du portail de l'Observatoire des territoires s'inscrivent dans le champ de la tierce maintenance applicative (cf partie 5.3 de l'accord cadre)

Plus précisément, il est ainsi attendu les prestations suivantes :

-Assurer une phase de transfert de connaissances de manière à ce que le prestataire puisse disposer des informations nécessaires pour assurer les prestations mentionnées ci-dessous.

-Assurer de manière continue la maintenance en condition opérationnelle du portail de l'Observatoire des territoires.

-Assurer la maintenance corrective, évolutive et adaptative du portail de l'Observatoire des territoires.

-Assurer, en fonction des besoins de l'ANCT, d'autres prestations en lien avec l'exploitation du Portail de l'Observatoire des territoires (études techniques, sessions de formation, …).

-Coordonner les opérations techniques avec le prestataire en charge de l'exploitation et de la maintenance des cartographies interactives (Géo'Clip).

-Assurer la réversibilité/transférabilité.

Démarche souhaitée

En tant que maître d'œuvre, il est de la responsabilité exclusive du titulaire de définir et dimensionner les moyens, ressources, démarches, plannings constitutifs de son engagement contractuel. Il lui appartient en particulier de définir l'ordonnancement des travaux en termes de chantiers menés en parallèle et de méthode de réalisation de chacun de ces chantiers (agile, itérative, cycle en V).

L'ANCT émet le vœu sans l'imposer que la prestation de développement soit réalisée sous une forme itérative ou Agile comprenant la mise à disposition à intervalle régulier (par exemple toutes les 3 ou 4 semaines) de la production à la MOA.

Quelle que soit la méthode retenue par le titulaire, il doit en justifier le choix par rapport aux objectifs de mise en production attendus des versions VI puis VD et fournir un planning détaillé des activités réalisées dans chacune des étapes ou sprints de ce planning.

Périmètre d'intervention du titulaire

L'objet du présent marché est d'assurer la tierce maintenance applicative du portail de l'OT et, selon les besoins de l'acheteur, de développer de nouvelles fonctionnalités. Ceci comprend les prestations suivantes :

- la prise de connaissance du portail
- la maintenance corrective et de maintien en condition opérationnelle,
- la maintenance évolutive, (incluant la réalisation de nouveaux développements répondants aux besoins de l'acheteur),
- la maintenance adaptative,

- le support, l'assistance technique au démarrage et à l'exploitation applicative,
- le conseil et la veille technique,
- la réalisation d'études (d'impact, préalable, de spécifications générales, etc..),
- la transférabilité/réversibilité

L'hébergement du portail ne fait pas partie des prestations attendues.

Les modalités d'exécution des différentes prestations sont détaillées dans le présent document.

Les prestations sont assorties d'une obligation de résultat. Dans ce cadre, l'ANCT attend du futur titulaire :

- une recherche permanente d'une qualité de service et de réactivité,
- la mise en œuvre du niveau de performance et de qualité des développements,
- le respect des délais fixés pour la réalisation des prestations,
- l'assurance d'un maintien des compétences et d'une continuité du service,
- l'utilisation de méthodes et d'outils adaptés au développement et à la maintenance,
- la maîtrise des coûts,
- la production de tableaux de bord et d'indicateurs permettant le pilotage, le suivi d'activité et la mesure de la qualité de service,
- l'intégration à tous niveaux des exigences de sécurité des systèmes d'information.

Le présent marché est composé de deux parties :

- Une partie forfaitaire ferme constituée des prestations suivantes :
  - la phase de prise de connaissance du portail
  - la TMA et le maintien en condition opérationnelle annuel (cf.3.5)
- Une partie à bons de commande constituée de plusieurs unités d'œuvre permettant notamment les prestations suivantes :
  - la maintenance évolutive (cf.3.6),
  - la maintenance adaptative (cf.3.7),
  - la réalisation d'études (cf.3.8),
  - La transférabilité/réversibilité (cf.3.9).

Les prestations attendues par le titulaire dans le cadre du présent marché sont détaillées dans le présent document.

Dans le cadre des nouvelles évolutions, le titulaire devra respecter le cadre technique existant du portail de l'OT.

Tout développement devra ainsi respecter les prérequis suivants :

- Respect des bonnes pratiques : le respect de standards est un gage de pérennité de la solution et des contenus qui y sont déployés. Ce respect se décline par la nette séparation entre contenu et présentation : les interfaces du site doivent respecter les normes HTML et CSS les plus récentes.

- Evolutivité et ouverture de la solution : la solution doit être évolutive et permettre une interopérabilité accrue à travers le respect des normes XML, RSS et généralement les technologies Web 2.0.

Au-delà, le Titulaire s'astreint à respecter les exigences techniques du portail, définies en annexe dans le DAT.

Choix technique

Dans le cadre des nouvelles évolutions, le titulaire devra respecter le cadre technique existant du portail de l'OT.

Tout développement devra ainsi respecter les prérequis suivants :

- Respect des bonnes pratiques : le respect de standards est un gage de pérennité de la solution et des contenus qui y sont déployés. Ce respect se décline par la nette séparation entre contenu et présentation : les interfaces du site doivent respecter les normes HTML et CSS les plus récentes.

- Evolutivité et ouverture de la solution : la solution doit être évolutive et permettre une interopérabilité accrue à travers le respect des normes XML, RSS et généralement les technologies Web 2.0.

Au-delà, le Titulaire s'astreint à respecter les exigences techniques du portail, définies en annexe dans le DAT.

5.3. Prestations forfaitaires de TMA et de maintien en condition opérationnelle

Afin d'assurer une prestation de maintenance adaptée et en phase avec le fonctionnement existant du portail de l'Observatoire des territoires, une phase de prise de connaissances de son fonctionnement sera prévue avec les équipes de l'ANCT qui ont en charge l'animation de la plateforme. Elle aura vocation à partager tous les éléments de fonctionnement opérationnel et technique nécessaires à la bonne maintenance du portail.

5.3.1. Phase de prise de connaissance du fonctionnement du portail

Cette prestation est la première étape permettant au titulaire de s'approprier les connaissances nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché.

Cette prestation est un préalable au commencement de l'exécution du développement. Elle permet la prise de connaissance de l'architecture fonctionnelle, applicative et technique par le titulaire, et la préparation de la phase de développement.

Elle se déroule pour partie en lien le titulaire sortant dans le cadre de la réalisation par ce dernier de la prestation de transférabilité/réversibilité.

C'est dans le cadre de cette prestation que les plans d'assurance sécurité (PAS) et plan d'assurance qualité (PAQ) seront présentés à l'ANCT et pourront faire l'objet d'échanges avec le RSSI de l'ANCT.

A l'issue de cette prestation d'une durée maximale d'un mois, le titulaire est en mesure d'assurer pleinement son rôle de maitrise d'œuvre de maintenance et de développement du SIG-Ville.

Cette prestation débute à l'issue de la réunion de lancement du présent marché dans les locaux de l'ANCT.

TMA

La TMA consiste au maintien en condition opérationnelle (MCO) et de mise en sécurité du portail.

Le titulaire prend en charge sa maintenance corrective.

La maintenance corrective, vise à corriger toutes les anomalies techniques ou fonctionnelles afin d'assurer la conformité avec les objectifs initiaux de l'ANCT.

Elle inclut le support et l'application des correctifs, notamment les mises à jour de sécurité, sur les logiciels installés selon un système de forfait annuel.

Elle inclut également la prise en charge des éventuelles redevances de maintenance et de droits d'usage de logiciels tiers pour la période considérée.

Cette prestation comprend notamment :

- la maintenance corrective à l'issue de la période de garantie,
- la maintenance perfective et préventive,
- une veille technique sur les composants techniques et applicatifs,
- la maintenance évolutive lorsqu'elle est faible et avec peu d'impact (cf. 3.5.8)
- le pilotage de la prestation (cf. 3.5.9),
- la participation aux diverses instances du projet et aux éventuelles réunions de travail (dans le cadre du pilotage du marché),

- les actions de support, de conseil et d'expertise,

- l'assistance à l'intégration et l'exploitation auprès de l'ANCT et de son hébergeur (cf. 5.3).

5.3.2. Maintenance corrective

Le titulaire prend en charge la maintenance corrective qui consiste à :

› Réaliser la correction des anomalies de fonctionnement et la reconstitution des données éventuellement endommagées suite à ces anomalies ;

› Livrer les exécutables, la documentation fonctionnelle et technique après mise à jour ;

• Plus généralement le terme générique « correctif » identifiera l'activité associée à cette prestation. La correction de l'ensemble des anomalies s'effectue selon une planification qui respecte les exigences de services contractuelles.

• Les anomalies de fonctionnement sont classées en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité :

Le titulaire formalise et met en place un dispositif de déclaration et de suivi des anomalies basé sur un logiciel de ticketing.

Les anomalies font l'objet de la saisie d'un ticket ouvert par les membres habilités de l'ANCT (Membre de l'équipe projet, support niveau 1, BSI, etc.).

Il est attendu du titulaire les actions suivantes :

› Reproduire le problème en environnement de développement/test ;

› Corriger la cause du problème en environnement de développement/test ;

› Effectuer les tests unitaires, tests d'intégration adéquats et fournir le cahier de tests ;

› Livrer à l'ANCT une version du patch produit ;

› Fournir le mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du patch ;

› Produire des documents et compléments documentaires fonctionnels et/ou techniques décrivant les corrections ou modifications effectuées.

Le titulaire s'engage dès réception de la fiche d'anomalie à livrer le(s) patch(s) correctif(s) dans les délais maximums indiqués dans l'article sur la convention de niveau de service

Plusieurs livraisons peuvent être planifiées et regroupées dans un même pack en accord avec l'ANCT.

La validation est effectuée par l'ANCT dans un délai de 10 jours ouvrés.

Caractéristiques particulières

La maintenance corrective apportée est de deux types :

› Soit il s'agit d'une correction définitive.

› Soit il s’agit d’une solution de contournement qui fera l'objet d'un accord entre le Titulaire et l’ANCT permettant de palier l’urgence du dysfonctionnement et ayant vocation à être suivie d’une correction définitive.

Anomalies de fonctionnement

Toute anomalie de fonctionnement doit être corrigée par le titulaire, dans le cadre de cette unité d'œuvre.

Sont considérés comme anomalies de fonctionnement tous les incidents constatés par la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d’œuvre ou les utilisateurs dont la cause est imputable aux éléments logiciels dont le titulaire a la charge dans le cadre du marché de tierce maintenance des applications.

Les anomalies seront signalées au titulaire via l'outil de déclaration d’incidents.

Les anomalies et incidents de fonctionnement détectés sont classés en 3 catégories en fonction de leur gravité

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance corrective sont les suivantes :

- diagnostic de l'incident (reproduction du problème en environnement de développement/test),

- annonce de la suite donnée à l'incident, en respectant les délais liés à la sévérité,

- mise à jour des documentations de développement, technique et d'exploitation le cas échéant,

- réalisation des modifications selon les normes et avec les outils en vigueur au moment de l'événement,

- tests unitaires et tests d'intégration avec contrôles de non-régression :

o Le titulaire devra produire les plans de tests montrant notamment la façon de s’assurer de la non-régression ainsi que les fiches des tests unitaires et de non-régressions qu’il a effectués.

- livraison éventuelle de composants selon les procédures de livraison en vigueur, documentation de suivi de chaque modification, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications et rapports de tests, ainsi que la charge de travail constatée,

- Fourniture du mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du correctif,

- renseignement des tableaux de bord qui devront permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et les délais de correction des incidents (bloquants et non bloquants),

- respect des règles de fonctionnement et des procédures en place.

Le titulaire exprime dans sa proposition, son engagement sur les points liés à la maintenance corrective en les complétant si nécessaire. Il exprime notamment les modalités et délais de prise en charge des incidents pour répondre aux niveaux de services demandés.

Anomalies de documentation et livrables associés

Toute documentation non conforme doit être corrigée par le titulaire du marché, sans surcoût, au même titre qu'une anomalie de fonctionnement.

Les anomalies de documentation sont classées

Les livrables associé sont :

- Tableau de suivi des fiches d'anomalies
- Fiches d'anomalies complétées (compte rendu de correction par dysfonctionnement relevé, en précisant les actions entreprises pour les éliminer)
- Documentation fonctionnelle et/ou technique mise à jour
- Cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression, le cas échéant
- Composants de la nouvelle version corrigée (notamment les programmes sources, liste des fichiers, des tables)
- la documentation et/ou des procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des corrections par l'hébergeur ainsi que l'assistance à l'hébergeur lors de la mise en production du correctif si besoin.

5.3.3. Maintenance perfective et préventive

Ces prestations ont pour objet de :

- satisfaire les objectifs de l'ANCT sur le maintien, voire l'amélioration, du niveau de qualité de l'application ;
- réduire les anomalies en production en les anticipant ;
- assurer une veille technologique sur le socle technique du portail maintenu et informer l'ANCT de leur éventuelle obsolescence. A cette fin un inventaire détaillé (ou inventaire ponctuel partiel en cas de faille de sécurité détectée) de l'architecture technique est effectué par le titulaire annuellement au minimum. Celui-ci fait apparaître la version des briques techniques applicatives, avec pour chacune d'elles les éventuelles préconisations de montées de version conseillées par le titulaire ;
- de prévenir les failles de sécurité générées par une éventuelle obsolescence du socle technique
- et de prendre en compte les montées de version mineures des composants du portail.

Le titulaire peut, de sa propre initiative, identifier des améliorations de la conception ou de la programmation de certaines fonctions ou de certains traitements, à l'exclusion de toutes modifications de fonctionnalités. Ces travaux n'exigent pas nécessairement une validation de la maîtrise d'ouvrage, dans la mesure où ils doivent être réalisés à fonctionnalités constantes, et n'ont donc aucun impact fonctionnel. Leur exécution est soumise à validation par la MOA, qui décide de la nécessité de mener une recette le cas échéant.

Les maintenances perfectives et préventives sont toujours comprises dans cette prestation. Elles sont du ressort du titulaire. Toutefois, elles feront l'objet d'une prévision annuelle dans le cadre de l'élaboration du plan d'activités.

Les livrables sont les mêmes que ceux prévus pour les prestations de maintenance adaptative.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et recettées au préalable par le titulaire sont proposées à l'ANCT. Les versions béta ne sont pas acceptées

Le titulaire rend compte, au MOA , de la maintenance perfective et de la maintenance préventive dans son suivi d'activité.

5.3.4. Les actions de support

Ces actions font suite à une demande de support de la part de l'ANCT (MOA et/ou SSI). Les demandes de support sont de deux natures :

- technique : il s'agit d'assurer un support de niveau 2, auprès du SSI et des équipes d'exploitation de l'hébergeur ;

- fonctionnel : il s'agit d'assurer un support de niveau 2 auprès du MOA ;

L'ensemble des actions de support sont intégrées dans la prestation de MCO. Le titulaire réalise ces actions selon les modalités (forme, délai) de traitement qu'il a défini dans son offre.

Concernant le support technique, le SSI peut être amené à interroger le titulaire :

- dans le cadre des opérations de qualification. Un dialogue s'instaure pendant ces opérations pour vérifier le bien-fondé des résultats ou transmettre les remarques sur les programmes, les procédures et la documentation,

- dans le cadre de la mise en production et le suivi d'exploitation du portail. Le SSI est ainsi amené à :

o interroger le titulaire sur une mise en œuvre particulière,

o demander une solution à un problème particulier,

o demander confirmation d'une solution envisagée.

Ces actions peuvent conduire à des maintenances correctives des logiciels ou de la documentation ou à des maintenances évolutives que seule la maîtrise d'œuvre peut engager.

5.3.5. Les actions de conseil et d'expertise

Les actions de conseil et d'expertise s'entendent notamment pour des demandes concernant :

- la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de futures opérations techniques ou évolutions
- l'expertise sur les fonctionnalités du site.

Celles-ci donnent lieu à une demande écrite dont la réponse, écrite, doit être effectuée dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés.

La réponse peut nécessiter une réunion de travail. Elle peut également déboucher sur des prestations à bon de commande, telles que les études d'impact .

5.3.6. Prise en compte de la sécurité des systèmes d'informations et MCS (maintien en condition de sécurité)

Les applications déployées et mises en production au sein de l'ANCT font l'objet d'une homologation de sécurité, assortie au préalable d'une analyse de risques, le cas échéant d'un audit de sécurité effectué par un tiers et d'un plan d'action SSI servant à couvrir les risques non assumés éventuellement identifiés. Cette démarche s'inscrit pleinement aux exigences de l'ANSSI (ssi.gouv.fr).

Le titulaire est associé à cette démarche d'homologation (ou de ré-homologation dans le cas d'une application déjà homologuée) afin de fournir tous les éléments techniques liés au code ou à l'architecture de l'application afin d'assister le SSI/ANCT à cette phase.

Il a également pour obligation de corriger les failles critiques pouvant être identifiées au cours de la vie de l'application, à tout moment. Ces failles de sécurité critiques ont caractère d'anomalies bloquantes et doivent être corrigées sous les mêmes délais.

5.3.7. Petit évolutif

Afin de répondre avec agilité à des besoins d'évolution des interfaces utilisateurs ou de certaines fonctionnalités, dans le cadre de la prestation forfaitaire, des évolutions mineures peuvent être effectuées par le titulaire. Ces évolutions forfaitaires sont équivalentes à 15 jours de charge par année de marché, charge revue à la hausse ou à la baisse à la date anniversaire du marché.

Cette prestation comprend par exemple des évolutions ou modifications mineures, dont la charge ne dépasse pas deux jours. A titre d'illustration, voici plusieurs prestations rentrant dans le champ des petits évolutifs (liste non limitative) :

- Modifications de l'affichage des résultats de recherche
- Modification mineure d'une fonctionnalité,
- Ajout d'une ou plusieurs fonctionnalités mineures.

Suite à la demande d'évolution réalisée par la MOA, le titulaire indique sa capacité à traiter cette demande dans le cadre du forfait ainsi que la quantité de jours consommés par la demande (il n'y a pas de limite maximale de jours de charge). Le titulaire peut être amené à justifier son mode de calcul de charge lorsque celui-ci répond à une demande de petite évolution.

La MOA formalise sa demande dans un ordre de travail spécifique, ne donnant pas lieu à facturation, dont le modèle sera à définir et annexer au plan d'assurance qualité.

Les évolutions forfaitaires ne donnent pas lieu à une livraison spécifique mais sont intégrées au sein des lots d'évolutions ou de corrections.

Le titulaire présente l'état des jours consommés lors des comités de pilotage.

La démarche et les livrables sont identiques à celles des prestations d'évolutions à bon de commande, les clauses du présent document s'y appliquent.

5.3.8. Le pilotage et la coordination de la prestation

Les enjeux de cette activité étant de :

- maîtriser les demandes ;
- offrir une parfaite continuité de service ;
- maîtriser les coûts et délais ;
- maîtriser les ressources disponibles ;
- suivre la performance ;
- s'adapter aux variations de charges ;
- assurer la pérennité des connaissances sur les applications.

Cette activité est dévolue au chef de projet désigné chez le titulaire.

Le pilotage de la prestation comprend notamment :

- la participation aux différentes instances de suivi avec la rédaction des éléments nécessaires (support, ordre du jour, compte rendus et tableaux de suivi…)
- la restitution de rapport d'activité TMA par le titulaire auprès de la MOA ;
- la mise en œuvre et l'exploitation d'un outil de gestion et suivi ;
- la mise à jour des indicateurs pour vérifier la qualité définie dans le PAQ ;
- la mise à jour des documents généraux de la prestation dont le PAQ ;
- les réponses à expressions de besoins formulées par l'ANCT (MOA et/ou SSI);
- toute autre activité nécessaire au bon déroulement des prestations.

5.4. Prestation à bon de commande de maintenance évolutive

5.4.1. Description de la prestation

Cette prestation recouvre les activités liées à la réalisation d'évolutions pour intégrer des besoins nouveaux, n'entrant pas dans le champ des petits évolutifs .

Il s'agit pour le titulaire de développer de nouvelles fonctions ou d'adapter des fonctions existantes pour répondre aux demandes de l'ANCT. Les prestations constitutives de la maintenance évolutive se traduisent par unités d'œuvre (U.O) mobilisées en fonction du niveau de complexité des réalisations

L'ANCT fournit une description de la demande au titulaire soit sous forme de spécifications générales, soit via l'outil de déclaration des incidents. Suite à cette demande, si le besoin s'en fait sentir des échanges et/ou des réunions de travail peuvent être planifiés afin d'expliciter le besoin et les attendus de la demande.

L'étude d'une nouvelle fonctionnalité (mineure/majeure/complexe) consiste à étudier la faisabilité et la mise en œuvre d'un projet particulier (analyse et implémentation).

Une fois la demande explicitée, le titulaire doit fournir une proposition de devis qui s'appuie sur les UO du BPU, sous 10 jours ouvrés maximum comprenant :

- une analyse précise de la prestation à réaliser pour répondre à la demande
- l'impact de l'évolution sur le système y compris sur les données
- un planning et/ou un calendrier prévisionnel de réalisation jusqu'à la livraison et la mise en production de l'évolution demandée et des travaux annexes (reprise de données, script d'alimentation …),
- la proposition détaillée des charges et des profils nécessaires accompagnée d'une proposition financière.

Ce devis comprend l'ensemble des travaux, y compris les activités de pilotage, notamment :

› L'évaluation des demandes, l'émission des devis ;

› L'analyse et la conception d'une solution pour répondre à la demande de l'ANCT ;

› la mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique ;

› La réalisation d'une maquette le cas échéant (interface nouvelle ou remaniée en profondeur) ;

› La réalisation du développement des programmes assortis des tests de qualification (unitaires, Intégration et non-régression) ;

› La mise en exploitation (tests d'intégration et de vérification fonctionnelle).

Il détaille également les métriques d'évaluation sur lesquelles il s'appuie pour l'évaluation de la charge et la production des devis (par exemple, à partir d'une charge de développement, application de pourcentages standardisés pour les autres activités de sa responsabilité).

Si la proposition est acceptée, l'ANCT émet un bon de commande à la suite du devis. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'évolution.

Cette prestation peut faire suite à une prestation d'étude d'impact.

Les modalités d'exécution de ces bons de commandes s'inscrivent dans le cadre général de mise en œuvre du marché.

A titre d'illustration, une évolution du portail est d'ores et déjà attendue en 2024 afin de le mettre en conformité avec les règles RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) relatives à l'accessibilité numérique et qui vise à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap.

5.4.2. Livrables

Le titulaire remet à l'ANCT les livrables suivants :

- Planning détaillé de la prestation
- La mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique, notamment :
  - Dossier de spécifications générales (SG)
  - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
  - DAT et Dossier de spécifications techniques détaillées (STD)
  - Guide ou manuel administrateur/utilisateur
  - Dossier de réalisation et de paramétrage
  - Dossiers d'installation et d'exploitation
  - Dossier d'administration fonctionnelle
- La documentation et/ou les procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions du portail par l'hébergeur
- L'assistance à l'hébergeur lors de la mise en production des évolutions.
- Cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression, le cas échéant
- Ensemble des codes sources, objets techniques développés et/ou mis en œuvre.

L'ANCT attire l'attention du titulaire sur l'obligation de délais et de conditions de recette qu'il a lui-même remis à l'ANCT dans le planning détaillé.

Les conditions de qualification d'un nouveau service sont similaires à celles décrites dans le présent cahier des charges pour la phase de recette-tests du nouveau site.

Le titulaire décrit les mécanismes applicatifs permettant le déploiement des évolutions sur le site.

5.5. Prestation à bon de commande de maintenance adaptative

La maintenance adaptative consiste à faire évoluer le portail lorsque son environnement technique change, afin d'assurer sa continuité de fonctionnement et de sécurité. La maintenance adaptative se traduit par unité d'œuvre (U.O), mobilisées en fonction du niveau de complexité des évolutions techniques à apporter et à la survenance du besoin.

Dans le cadre de la maintenance adaptative, le titulaire doit jouer un rôle proactif de propositions d'évolutions techniques en tant que de besoin. Cette maintenance couvre tous les composants intervenants dans l'architecture technique du portail y compris les montées de versions mineures non prises en compte par les prestations forfaitaires.

En conséquence, le titulaire doit mettre en place une veille technologique permanente du socle technique du site, afin d'informer l'ANCT de :

- nouvelles versions disponibles sur le marché, en particulier vis-à-vis des exigences de sécurité et des conséquences de l'implémentation de celles-ci sur le fonctionnement du site ainsi que des conséquences en cas de non implémentation.
- l'éventuelle obsolescence d'un des composants techniques.

L'ANCT évalue ainsi l'opportunité de l'implémentation des nouvelles versions sur le site, et ses extensions concernées. Cette évaluation pourra faire l'objet d'échanges et donner lieu à la tenue de réunions de travail avec le titulaire.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et recettées au préalable par le titulaire sont proposées à l'ANCT. Les versions béta ne sont pas acceptées.

Cette prestation fait suite à une prestation d'étude d'impact.

Les demandes d'adaptations font l'objet d'un bon de commande de l'ANCT transmis à la suite du devis proposé sous 10 jours ouvrés maximum par le titulaire, basé sur les UO du BPU. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'adaptation demandée.

Livrables

Dans le cadre de ces prestations de maintenance adaptative, le titulaire transmet à l'ANCT les livrables suivants :

- Le document décrivant les actions, implémentations et /ou développements réalisés

- Le cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression,

- Le cahier des tests de montées en charge,

- la documentation et/ou des procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions de l'outil par l'ANCT ainsi que l'assistance de l'ANCT lors de la mise en production de l'application,

- la mise à jour de la documentation technique voire fonctionnelle et d'exploitation ainsi que du PAQ si besoin.

5.6. Prestation à bon de commande d'étude d'impact ou analyse

5.6.1. Description de la prestation

Cette prestation est commandée après accord de l'ANCT sur la proposition basée sur les unités d'œuvre correspondantes du BPU en fonction du niveau de complexité, adressée par le titulaire en réponse à une expression de besoins qui lui a été préalablement fournie.

Elle peut être commandée dans le cadre d'une demande évolutive ou adaptative qu'elle soit majeure ou complexe.

Cette prestation doit permettre :

- Pour demande évolutive :

• Effectuer l'expertise d'une fonctionnalité avant d'en envisager son évolution,

• Identifier les éléments impactés, avant une opération de maintenance évolutive, d'en rédiger le plan de réalisation, en proposant le cas échéant plusieurs scénarii,

• Etudier des solutions de mise en place d'outils différents et leurs impacts,

• Etudier la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de la future évolution,

- Pour une demande adaptative :

• Analyser, identifier et proposer un plan d'action concernant une opération importante de changements d'architecture et de composants,

• Etudier des solutions de mise en place de briques techniques différents et leurs impacts,

- Etudier tout autre sujet ayant un impact fort

5.6.2. Livrables

Le titulaire transmet à l'ANCT les livrables suivants :

- Un document présentant les conclusions de l'étude et tous les éléments permettant une prise de décision suite la suite à donner à l'étude.

- en particulier pour une étude d'impact technique, le document doit décrire

  les logiciels concernés par la (les) montée(s) en charge potentielle(s) ou l'obsolescence,

  les conséquences de celle(s)-ci sur la viabilité du portail

  dans le cas où les évolutions sont apportées

  dans le cas où les évolutions ne seraient pas apportées (exigences de sécurité en particulier),

- Une estimation des charges et le cas échéant le calendrier prévisionnel de leur exécution

- Tout autre document que le titulaire jugera utile à la prise de décision.

Cette prestation peut faire l'objet d'échanges ou de réunions de travail afin de bien expliciter le besoin. A l'issue de cette prestation, une prestation de maintenance évolutive ou adaptative peut être commandée par l'ANCT au titulaire.

5.7. Prestation à bon de commande de transférabilité / réversibilité

5.7.1. Description

La transférabilité/réversibilité doit permettre à l'ANCT de reprendre la gestion de la fonction externalisée, pour en confier l'exécution à un nouveau titulaire. Elle peut intervenir de manière anticipée, en cas de cessation du présent contrat avant la date de fin d'exécution du présent marché pour quelle que cause que ce soit, ou à la fin du présent marché dans le cadre du lancement d'un nouveau marché de tierce maintenance applicative du site.

Le titulaire s'engage, dans les conditions ci-après, à assurer la transférabilité/réversibilité du service décrit dans l'objet du présent marché vers un tiers désigné par l'ANCT, et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité de service.

A la fin du présent contrat, le titulaire fournit une assistance à l'ANCT (ou à un opérateur mandaté par l'ANCT) pour assurer éventuellement la transition vers un nouveau dispositif de support et maintenance.

Au cours de la période de transférabilité/réversibilité :

› Le titulaire assure les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes qui reprennent le service et forme de façon opérationnelle lesdites équipes aux fonctionnalités et caractéristiques du Service ;

› Le titulaire doit continuer à assurer le service selon les conditions et modalités qui sont définies au présent marché sans en modifier la qualité, en modifier ou réduire ses prestations et ses obligations ;

› Le titulaire s'engage à garantir la sécurité des données et de l'application qui lui ont été confiées conformément à ses obligations, lors de leur transfert ;

› Le titulaire s'engage à collaborer loyalement avec le tiers qui assurera la reprise du service.

Le plan de transférabilité/réversibilité devra être initialisé dès le lancement du présent marché de manière à le mettre en œuvre sans délai en cas de besoin.

L'objectif du plan de réversibilité est de décrire les processus mis en œuvre pour permettre à un tiers repreneur mandaté de prendre en charge dans des conditions optimales la plateforme logicielle, et les prestations de support et maintenance.

Tout au long du marché, le titulaire tient à jour le plan de transférabilité/réversibilité, pour tenir compte de l'évolution du contexte :

› Évolution des produits, services, matériels, contrats ;

› Évolution du périmètre applicatif ;

› Évolution du contrat ;

› Évolution externe au marché.

Au titre de la transférabilité/réversibilité, le titulaire s'engage à :

- Fournir toutes les documentations, informations, données et tous les livrables acquis pour le compte de l'ANCT dans le cadre du présent marché, que le titulaire a été amené à collecter ou à produire dans le cadre de la prestation de maintenance ainsi que tous les objets techniques (code sources, scripts, etc.) nécessaires à la compréhension, à l'utilisation, au paramétrage, à l'administration et à la maintenance du portail ;

- Fournir un état des lieux précis et détaillé des anomalies recensées en distinguant celles prises en charge avec les actions de corrections en cours de celles non prises en charge ;

- Transférer à l'équipe du futur prestataire les compétences et les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;

- Préparer un support informatique défini par l'ANCT contenant tous les éléments (documentations y compris la base de connaissance constituée lors des résolutions d'incidents, consignes particulières d'exploitation, tous les schémas de configuration, composants logiciels, sources et tout élément d'ordre techniques nécessaire à

l'application) gérés par le titulaire actuel et qui seront, à l'issue de cette prestation, placé sous la responsabilité du futur titulaire ;

L'ensemble de la documentation doit être complète, lisible et référencée. La documentation est fournie en version électronique et rédigée impérativement en français.

En particulier, au titre de cette prestation, le titulaire :

- Lance la prestation et assiste de façon présentielle le futur titulaire et les représentants de l'ANCT. Il s'agit de réunions en vue :
    - d'une part, de valider le planning et les modalités pratiques de cette période,
    - d'autre part, d'assurer la formation des équipes désignées par l'ANCT et le transfert des informations sur le contexte fonctionnel et technique du site. Les formations devront permettre à leurs auditeurs d'acquérir toutes les connaissances leur permettant d'assurer le suivi, la maintenance et l'évolution du site (et des autres dispositifs du présent marché) tant en termes de maintenance que d'évolution ;
- Met à disposition tous les éléments et documents produits ;
- Présente l'ensemble des composants techniques ou fonctionnels du portail de l'OT ;
- Répond aux questions du futur titulaire concernant l'organisation pratique des configurations et des documentations techniques sous 48 heures ;
- Présente l'organisation de la maintenance corrective actuelle et les environnements utilisés de développement (répertoires, installation, procédures mise en œuvre, périodicité et ordonnancement des opérations d'exploitations…).
- Transmet en l'expliquant le stock des anomalies en attente de résolution
- Accompagne l'équipe du futur titulaire dans la prise en charge des anomalies qui seraient en cours de résolution

Afin de coordonner les titulaires impliqués, une réunion de lancement du transfert est à prévoir dans les 2 mois précédant la fin du présent marché.

Le titulaire est averti au plus tard 2 mois avant la fin du présent contrat de la demande de l'ANCT concernant cette prestation.

Pendant les 6 mois qui suivront la fin du marché, le titulaire pourra être mis en demeure par la personne publique, de corriger des éléments incomplets ou incorrects de transfert de données entre la nouvelle et l'ancienne plateforme.

Tous les droits de propriété sur ces documentations, informations, données ou livrables restitués sont définitivement transférés à l'ANCT. L'ANCT a en particulier le droit exclusif de les utiliser, de les reproduire, de les rediffuser et de les modifier.

5.7.2. Livrables

- Plan de transférabilité/réversibilité à jour.
- Support de formation et documentation pour le transfert de savoir-faire.
- Plateforme de gestion logicielle (codes sources, scripts, documentation, etc.) du repreneur en ordre de marche

5.8. Prestations à bon de commande ponctuelles

En fonction du besoin, l'ANCT peut demander au titulaire du marché la réalisation de prestations ponctuelles qui n'auraient pas été prévues. Ces prestations s'exécutent sur bon de commande sur la base d'un devis proposé par le titulaire à partir des coûts journaliers du BPU, avec confirmation du délai de réalisation. L'ANCT valide ce devis avant d'émettre un bon de commande.

6. ARTICLE 7. EXIGENCES ET ENGAGEMENTS

6.1. Respect des standards et normes applicables

La solution mise en œuvre par le titulaire sera conforme aux standards applicables à l'ANCT en tant qu'institution publique, à savoir :

- la PSSI de l'ANCT, déclinaison du PSSI-E (Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat)
- le RGS niveau **
- le RGAA niveau A+
- le RGI

Plus généralement, le titulaire a l'obligation d'utiliser des produits qualifiés lorsqu'ils existent et de motiver leur non utilisation en cas contraire

De même, le titulaire garantit à l'ANCT la réalisation d'une application en conformité avec les dispositions relatives à la protection des données personnelles : CNIL (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) et RGPD (règlement n°2016/679 du 14 avril 2016), la conformité CNIL et RGPD étant de la responsabilité du CGET

6.2. Exigences de sécurité – plan d'assurance sécurité

Le titulaire reconnait être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art.

Les équipements (serveurs, postes de travail réseau) pour la mise en œuvre du site et l'exécution des prestations du titulaire doivent être localisés dans des locaux sécurisés selon les normes en vigueur.

L'administration doit pouvoir, à tout moment, auditer le système afin de contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le titulaire.

Dans le cadre de l'application de plans gouvernementaux, l'ANCT peut décider la mise en œuvre d'un ensemble de mesures spécifiques destinées à lutter contre des attaques notamment terroristes visant les systèmes d'information de l'Etat ou les systèmes d'information et réseaux de télécommunications des opérateurs d'infrastructures vitales.

Le titulaire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité. En cas d'évolution substantielle, le titulaire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès du donneur d'ordres avant validation par ce dernier.

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en matière de sécurité selon un Plan d'Assurance Sécurité qui est un livrable. Le titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS. Ce document sera fourni en phase de transition dans sa première version. Le titulaire sera également responsable des évolutions du document qui seront nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité de l'ANCT pendant toute la durée de la prestation.

Le plan d'assurance sécurité (PAS) est un livrable.

Le titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur l'ensemble du site.

Les intervenants du titulaire, assurant l'assistance ou le support technique des moyens opérés par l'ANCT, seront accompagnés par une personne habilitée à intervenir sur le système pendant toute la durée de leur intervention.

Dans le cadre de la recette étatique des différentes versions des systèmes, des essais de sécurité sont susceptibles d'être réalisés par l'ANCT ou un intervenant mandaté par l'ANCT (analyse de code, tests d'intrusion). Le cas échéant, le titulaire doit répercuter les correctifs liés à des vulnérabilités bloquantes sur la version évaluée et proposer à l'ANCT une feuille de route pour la prise en compte des correctifs majeurs et mineurs.

6.3. Exigence d'un personnel régulier

Le titulaire s'engage à ce que l'équipe proposée fasse preuve de disponibilité et de stabilité dans sa composition. Le titulaire s'engage à remplacer, dans les plus brefs délais et sans surcoût, tout membre de l'équipe chargé de l'exécution du présent marché qui viendrait à être défaillant. Le remplaçant proposé devra avoir un niveau au moins égal à celui auquel il succède et aucun remplacement ne pourra donner lieu à un changement du prix des prestations.

6.3.1. Qualifications et expérience des personnels en charge des prestations

Le responsable de projet désigné par le titulaire pour le suivi de la mise en œuvre globale des prestations (forfaitaires et à bon de commande) justifie d'une expérience, d'au moins 5 ans, confirmée sur la conduite de projets de cette nature.

Le titulaire s'engage à la présence dans l'équipe qu'il a désignée pour la réalisation des prestations décrites dans le présent ce marché d'au moins une personne justifiant d'une expérience de 3 ans minimum pour chaque domaine de compétence et plus particulièrement pour chaque composant de l'architecture technique proposée.

En cas de changement de personnel, le titulaire présente le profil pressenti selon les critères suivants : les qualifications ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des prestations.

6.3.2. Gestion des ressources

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'une personne, le titulaire s'engage à le remplacer par du personnel de qualification et d'expérience équivalentes, avec une « période de passage de connaissance » après avoir averti l'ANCT de l'indisponibilité et lui avoir présenté le profil du personnel remplaçant

Le titulaire doit proposer dans sa réponse, sa stratégie de gestion des ressources :

- Constitution et l'organisation de l'équipe socle (par activités, en nombre, profils),
- Fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels du titulaire aux enjeux de qualité et de sécurité,
- Appel à la sous-traitance ou non,
- Etc.

Pour toute nouvelle ressource entrante, le titulaire doit préciser son CV et son expérience.

Le titulaire informe l'ANCT en temps réel de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations.

6.4. Convention de niveau de service

Plusieurs degrés de convention de niveau de service sont à prendre en compte pour assurer un niveau de prestation en adéquation avec les besoins selon la phase et les fonctionnalités impactées.

6.4.1. Définition des sévérités et des délais

6.4.1.1. Sévérité

Niveau de sévérité	Définitions	Précision
Sévérité 1	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur une fonction essentielle du site (cœur de métier). Anomalie bloquante	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le site. Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du site.
Sévérité 2	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur un groupe significatif d'utilisateurs ou concernant une fonctionnalité non essentielle du site. Anomalie majeure	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le site. Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du site.
Sévérité 3	Défaillance ou lacune du système n'ayant pas d'impact significatif sur la continuité de l'activité du site ou la visibilité vis-à-vis de ses utilisateurs. Anomalie mineure	Les incidents de Sévérité 3 comprennent ce qui n'est ni de Sévérité 1 ni de Sévérité 2.

6.4.1.2. Délais et mesure des temps de traitement

La garantie du temps d'intervention (GTI)

- La garantie du temps d'intervention (GTI) est le délai de prise en compte de l'anomalie entre le moment où le titulaire est informé de l'incident, par courriel seul ou précédé d'un appel téléphonique et le moment où celui-ci accuse réception de la demande.
- Toute anomalie signalée au titulaire par l'ANCT peut faire l'objet d'échanges (téléphonique, mail) voire de réunion de travail pour s'assurer de la bonne compréhension de l'anomalie et de la correction à apporter.
- Pour toute anomalie, le délai maximal d'accusé de réception par le titulaire d'une demande de réparation est de 2h.

La garantie du temps de réparation (GTR)

- La garantie du temps de réparation (GTR) est le délai maximum comprenant l'intervention et la réparation effective par rapport à la date de prise en compte de la demande faite par l'ANCT pour une résolution du problème.
- Les délais de correction ou de fourniture de contournement courent à partir du moment où le titulaire est informé.

Le délai de « gré à gré »

- Les délais de « gré à gré » correspondent à un délai convenu entre la MOA et le titulaire.
- La MOA indique dans la fiche « de gré à gré » (modèle à définir avec le titulaire) un délai maximum pour la fourniture d'une solution de contournement et un délai maximum pour la

fourniture de la correction lors de la transmission du ticket d'incident, après accord avec le titulaire. Le chef de projet du titulaire et le chef de projet MOA s'entendent sur le délai indiqué dans la fiche « de gré à gré ».

- A défaut d'accord entre le titulaire et la MOA, c'est le délai maximum fixé dans les tableaux récapitulatifs des délais d'interventions du présent CCTP qui s'applique. La fiche « de gré à gré » est signée par le chef de projet du titulaire et par la MOA, et constitue un engagement contractuel pour le titulaire. En cas de dépassement du délai fixé dans ladite fiche pour réaliser la prestation demandée par l'ANCT, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités définies dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Les délais s'entendent en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h du lundi au vendredi inclus, jours fériés exclus. Dans le cas d'un signalement en fin de journée, le délai court à partir du lendemain hors samedi et dimanche.

Mesure des temps de traitement

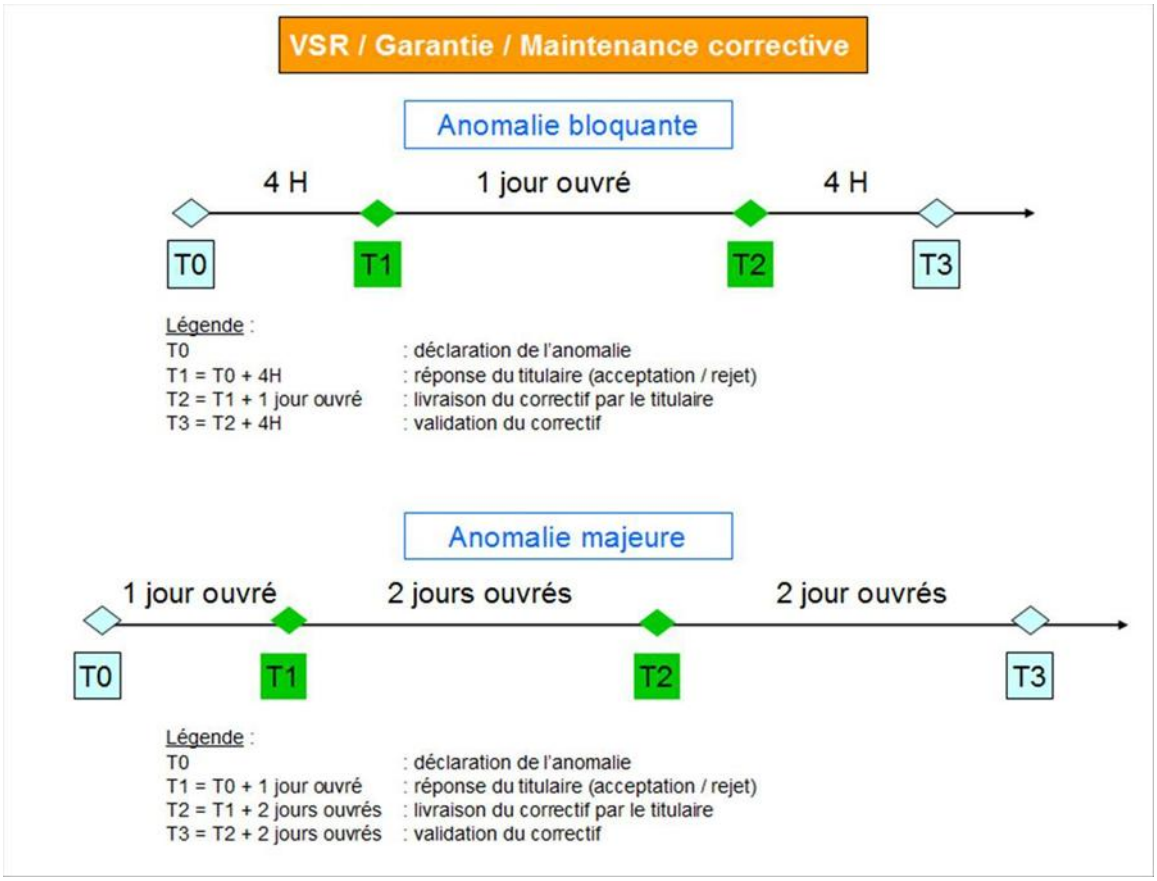
Le délai de traitement (cf 5.5.1) est calculé par agrégation du temps pendant lequel le ticket est affecté au titulaire dans l'outil de suivi proposé. L'outil permettra de comptabiliser le temps d'affectation au titulaire.

Le délai de traitement prend fin dès validation par la MOA du paquetage permettant le contournement ou la résolution de l'incident.

Sont exclus du délai de traitement les périodes pendant lesquelles le ticket est en attente de réponse de la MOA, notamment pendant :

- la phase de complément d'instruction par la MOA ;
- la recette réalisée par la MOA ;
- les périodes pendant lesquelles le titulaire ne peut traiter la demande pour une raison entièrement imputable à la MOA.

Cinématique de mesures des temps



6.4.1.3. Engagements

Les délais d'intervention durant la TMA sont les niveaux de services nécessaires pour un maintien en condition opérationnelle optimal du portail.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de garantir une tenue des délais (obligation de résultats).

Les délais de « gré à gré » correspondent à un délai convenu entre la MOA et le titulaire. La MOA indique une contrainte de délai lors de la transmission du ticket, après accord entre le titulaire et celle-ci.

Ce délai constitue le délai maximum de traitement par le titulaire.

Une nouvelle planification est possible en fonction des priorités indiquées par la MOA, le cas échéant.

Les délais d'interventions et de réparation à respecter sont résumés ci-dessous :

Niveau de sévérité	Délai de prise en compte de l'anomalie (d1)	Délai de fourniture d'une correction (d2)	Délai de fourniture d'une solution de contournement si d2 non applicable (d3)	Délai de fourniture d'une correction si (d3)
Sévérité 1 (anomalie bloquante)	4 heures	1 jour	1 jour	3 jours
Sévérité 2 (anomalie majeure)	1 jour	2 jours	3 jours	15 jours
Sévérité 3 (anomalie mineure)	5 jours	gré à gré/délai maximum 20 jours	-	-

Le délai de fourniture d'une solution de contournement :

Dans le cas où la correction d'une anomalie n'est pas réalisable dans les délais impartis, le titulaire doit proposer une solution de contournement dans l'attente d'une correction définitive dans les meilleurs délais. Cette solution de contournement doit être soumise pour accord à l'ANCT. Ce délai ne peut excéder :

- 1 journée dans le cas d'une anomalie bloquante,
- 3 jours dans le cas d'une anomalie majeure,

En cas de refus de la part de l'ANCT de cette solution, le titulaire propose une nouvelle solution ou corrige immédiatement l'anomalie.

6.5. Pénalités

Le calcul des pénalités applicables est indiqué dans l'article 17.

6.6. Obligation de résultat et qualité de service

Le titulaire a une obligation de résultat et il s'engage à mener à bien sans aucune restriction ni réserve les prestations qui lui sont confiées. Le titulaire doit respecter les délais et les prix.

Le titulaire transmet à l'ANCT un tableau de bord comprenant les indicateurs de performance explicités ci-après. Les indicateurs de performance permettant d'apprécier la qualité des prestations réalisées par le titulaire sont les suivants :

- 80% des demandes résolues dans les délais contractuels,
- 20% des demandes résolues en moins de 5 jours ouvrés pour des anomalies non bloquantes,
- 80% des livrables mis à jour et transmis dans les délais.

Lorsque la qualité du service ne correspond pas au minimum requis, l'ANCT à la possibilité d'appliquer une réfaction sur facture de 5 % du montant total H.T. Le titulaire s'engage à proposer des mesures correctives.

Parallèlement, le titulaire doit tous les deux mois transmettre à l'ANCT le suivi des prestations fournies avec le détail de la consommation des jours pour la partie de maintenance forfaitaire et séparément pour chaque bon de commande.

6.6.1. Temps de réponse

Dans le cadre de ses engagements de qualité de services, le titulaire est en charge de définir une architecture logicielle et matérielle garantissant un temps de réponse acceptable et sans dégradation majeure au fur et à mesure de la montée en charge des services proposés.

Les architectures proposées doivent être capables d'absorber la montée en charge résultant de l'augmentation progressive du nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités offertes, au regard des éléments volumétriques fournis dans le présent document.

6.7. Engagement de l'ANCT

L'ANCT s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution. L'ANCT s'engage à effectuer les opérations de vérifications conformément aux prescriptions du présent CCTP.

7. ARTICLE 8. DESCRIPTION DU CADRE D'EXECUTION CONTRACTUELLE

7.1. Les rôles

7.1.1. Pilotage du marché

Le pilotage du marché s'inscrit dans une organisation reposant sur :

- Un dispositif de pilotage de la MOA en charge de la conduite générale de l'opération,
- Un dispositif de pilotage mis en place par le titulaire pour conduire les activités de sa responsabilité,
- Une gouvernance de l'opération articulée principalement autour de deux comités.

7.1.2. La maitrise d'ouvrage (MOA)

La maitrise d'ouvrage est assurée par l'ANCT et plus particulièrement par le chef de projet en charge du secrétariat de l'Observatoire des territoires. Il sera accompagné par une équipe d'analystes territoriaux.

Dans le cadre du présent marché, la MOA assure :

- la gestion et le choix des évolutions du SIG-Ville,

- la formation interne des utilisateurs,
- les niveaux et objectifs de qualité de services,
- la représentation de la MOA et des besoins des utilisateurs dans les instances de gouvernance et pilotage.

Elle pilote le contrat signé avec le titulaire du marché (respect des procédures, des engagements, suivi budgétaire…) en lien avec la MOE.

7.1.3. L'assistance à la maitrise d'ouvrage (AMOA)

L'assistance à la maitrise d'ouvrage est assurée par le service « SSI » de l'ANCT.

Dans ce cadre, ses fonctions sont :

- L'assistance à la MOA dans l'exécution et le suivi du présent marché,
- La responsabilité du bon fonctionnement des relations entre le titulaire et l'hébergeur,
- Le suivi avec la MOA de la bonne exécution des prestations de développement et de maintenance ainsi que du traitement des demandes d'évolutions demandées par la MOA,
- De rendre les arbitrages nécessaires notamment en matière de choix techniques, de délais et de coûts,
- La participation à la planification des différentes actions de mise en production et de TMA conjointement avec la MOA et le titulaire.

Elle participe aux différences instances de gouvernance et pilotage.

7.1.4. Maitrise d'œuvre (MOE)

La maitrise d'œuvre est assurée par le titulaire du marché.

Le responsable du marché chez le titulaire est le chef de projet désigné dans l'offre. Le titulaire s'engage à maintenir, dans la mesure du possible, le chef de projet sur la période de référence du marché. Lors des journées d'absences du chef de projet, une personne ressource dédiée est désignée pour être l'interlocuteur temporaire de l'ANCT.

En cas de changement de chef de projet, le titulaire préviendra l'ANCT dès qu'il a connaissance de ce changement et s'engage à réaliser le transfert de connaissances vers le nouveau chef de projet y compris les modalités d'exécution du marché afin que ce changement soit sans conséquence dans l'exécution des prestations en cours ou à venir.

Le responsable du marché à l'ANCT est la MOA appuyée par l'AMOA.

7.1.5. Dispositif de pilotage du marché

Pour assurer le pilotage du marché, l'ANCT s'appuie sur des référents opérationnels (chef de projet de la MOA) et techniques (chef de projet de la MOE).

Cette équipe constitue le cœur du suivi du présent marché. Ses principales missions sont :

- Le suivi des engagements du titulaire
- Le pilotage et la prise en charge des travaux

- La mobilisation d'autres acteurs de l'ANCT autant que de besoin.

7.1.6. Organisation de pilotage du titulaire

Pour assurer le pilotage des opérations de sa responsabilité, le titulaire met en place une organisation apte à prendre en charge l'intégralité des prestations de sa responsabilité.

Les éléments décrits ci-dessous doivent se comprendre comme des exigences minimales, le titulaire est invité à préciser ce qu'il est en mesure de réaliser en sus de ces exigences minimales.

De manière non limitative, elle comprend notamment :

- La préparation des ordres du jour, support des instances de gouvernance
- La préparation, participation et/ou animation, formalisation des décisions pour toutes les réunions des instances de gouvernance projet.
- La conception, la mise à jour régulière et la communication de tous les tableaux de bord projets nécessaires à l'éclairage du pilote du marché sur la bonne exécution des prestations.
- La mise en œuvre de toutes les actions relevant du devoir de conseil destinées à l'information du pilote du marché dans sa prise de décision et notamment dans l'anticipation de risques.

Il mobilise une équipe d'encadrement des différents chantiers selon l'organisation qu'il juge la plus appropriée. Quelle que soit son organisation, le titulaire désigne une équipe de direction de projet comprenant au minimum :

- Un directeur de projet, représentant du titulaire, mandaté pour prendre toute décision de suivi contractuel du marché.
- Un chef de projet, assurant le pilotage opérationnel du dispositif. Ce chef de projet sera l'interlocuteur du MOA.

7.1.7. Tableaux de bord de suivi du marché / qualité de service

Le titulaire propose un ensemble de tableaux de bord dont il assurera la mise à jour régulière. La définition du contenu exact de ces tableaux de bord sera réalisée durant l'initialisation du marché.

Selon la nature des informations, le titulaire décline les différents tableaux de bord en fonction des instances à laquelle ils sont destinés.

Dans sa proposition, le titulaire détaille les tableaux de bord, dont il préconise la mise en place en fonction de l'instance à laquelle il est destiné. Cela inclut les tableaux de bord liés à la qualité (cf.4.6)

Il illustre ces éléments par la production de maquettes représentatives (ou illustration d'exemples).

Le titulaire formalise les procédures et les responsabilités des différents intervenants dans un PAQ produit lors de la prestation d'initialisation (cf.6.1).

7.2. Règles de gouvernance et pilotage

Dans le cadre du marché, trois instances au minimum sont constituées dès le début de la prestation : la réunion de lancement, le comité de pilotage (COPIL) et le comité opérationnel (COMOP).

Le titulaire est chargé de rédiger les ordres du jour et les comptes rendus des comités et de réaliser les supports d'animation des réunions. Ceux-ci doivent être adressés aux membres convoqués au comité au plus tard deux jours :

-avant la tenue du comité pour les ordres du jour

-après la tenue du comité pour les comptes rendus.

Les comptes rendus comprennent notamment un relevé des décisions prises. Ces documents sont datés et signés des parties.

Sans remarque des participants dans les dix jours ouvrés suivants, le relevé de décision est considéré comme approuvé. Ces comptes rendus sont opposables aux parties.

Les délais d'envoi des documents (proposition d'ODJ et CR) et de validation sont définis dans le PAQ.

D'autres comités spécifiques peuvent être proposés au cours de l'exécution du présent marché. Le PAQ est modifié en conséquence.

Outre les documents liés à ces instances, le titulaire fournit un relevé de consommation de temps passé :

-Tous les trois mois pour les prestations forfaitaires,

-A la fin de l'exécution de chaque bon de commande.

Pendant l'exécution par le titulaire du marché, le nombre et la périodicité des comités peuvent être revus afin de coordonner au mieux le suivi des prestations définies dans le présent marché.

Reunion de lancement :

Une réunion de lancement est organisée entre le titulaire et l'ANCT, dans les 15 jours à compter de la notification du marché (ou du bon de commande de prise en main du site).

Lors de cette réunion sont instituées la comitologie décrivant les modalités de travail et d'échanges entre l'ANCT et le titulaire ainsi que les outils nécessaires à la bonne exécution des prestations (tableaux de bord, indicateurs, rapport d'activité…).

Les modalités de suivi de la clause environnementale sont fixées conjointement par l'ANCT et le titulaire lors de la réunion de lancement.

Comité de pilotage (COPIL) :

Des comités de pilotages sont organisés à intervalle régulier ou à l'initiative des deux parties lorsque le besoin se fait sentir. Des personnalités extérieures compétentes ou des experts peuvent être conviés à ces comités.

Le comité de pilotage a pour rôle essentiel de présenter l'avancement des activités réalisées au titre du développement et de la TMA et de rendre compte au travers des indicateurs de l'aspect qualitatif de ces activités. Il veille aussi à la mise à disposition des ressources humaines, logicielles et matérielles adaptées à ces activités.

Il a pour principaux objectifs de maîtriser les risques pouvant apparaître dans le cadre des activités de développement et de TMA, de s'assurer du respect des engagements de chacun et de préparer les choix à arbitrer lors du prochain comité de pilotage.

Cette instance assure les prises de décision stratégiques et arbitre en conséquence les budgets et calendriers.

Il s'agit donc de :

-Faire un point d'avancement des actions lancées lors du précédent comité de pilotage,

-Suivre le bon déroulement des prestations en cours confiées au titulaire du marché, en particulier en :

-Analysant le respect des critères qualité et des clauses contractuelles,

-Contrôlant l'avancement des travaux de développement ou d'évolutions et le respect des plannings,

-Faire un point sur les demandes d'évolutions à venir voire les planifier,

-Identifier les points à risque et déterminer les actions préventives,

-Effectuer les arbitrages nécessaires,

-Faire un point sur les aspects financiers et contractuels.

C'est dans le cadre du COPIL que le titulaire doit, à la demande de l'ANCT, justifier du respect des clauses environnementales du présent marché.

Les comités de pilotages se tiennent dans les locaux de l'ANCT.

Comité opérationnel (COMOP)

Le comité opérationnel a pour rôle de contrôler l'avancement général des activités de développement et de TMA et de veiller à la mise à disposition des ressources humaines, logicielles et matérielles adaptées à la bonne exécution de ces activités.

Il a pour principal objectif de définir, planifier et prioriser les travaux à réaliser.

Cette instance permet de partager les risques et alertes tant applicatives que techniques et de mettre en place les plans d'actions appropriés.

Il s'agit donc de :

- Faire un point d'avancement des actions lancées lors du précédent comité opérationnel,

- Faire un point sur l'activité en cours (développement ou TMA),
- Identifier et résoudre les problèmes rencontrés,
- Dans le cadre de la TMA
  - Regrouper si besoins les demandes d'évolutions,
  - Assurer le suivi d'avancement des évolutions,
  - Organiser la livraison des évolutions,
- Valider les devis effectués pour les maintenances évolutives, les études d'impact ou les demandes d'assistance technique,
- Valider et clôturer les demandes effectuées et dont la recette s'est correctement déroulée,
- Demander l'arbitrage du comité de pilotage en cas de litige,
- Définir le plan d'actions de la période à venir (travaux, recettes, livraisons, …),
- Faire un point sur la montée en charge des équipes.

La périodicité des COMOP est définie lors de la réunion de lancement et pourra être revue au cours de l'exécution du marché en fonction des besoins.

Outre les réunions du comité opérationnel, des réunions de travail (présentielles ou téléphoniques) peuvent avoir lieu au fil de l'exécution du marché entre le titulaire et l'ANCT autant que de besoin. Les réunions présentielles ont lieu dans les locaux de l'ANCT. Le titulaire est chargé de rédiger les ordres du jour et les comptes rendus des réunions et de réaliser si besoin les supports d'animation. Ceux-ci doivent être adressés aux membres dans les deux jours ouvrés :

- avant la réunion de travail pour les ordres du jour
- après la tenue de la réunion de travail pour les comptes rendus

7.3. Responsabilité des acteurs, relations avec l'hébergeur et gestion des demandes, anomalies et incidents

Responsabilité des acteurs

Les responsabilités des différents acteurs sont synthétisées ci-dessous :

Tâche	Titulaire	ANCT	Hébergeur
Pilotage	R	R	
Conception graphique et ergonomique	R	P	
Développement	R	P	
Recettes	R	P	
Mise en place et gestion des plates-formes techniques	R		R
Assistance et conseil	R	P	

Note : R : Responsabilité, P : Participation.

Note : R : Responsabilité, P : Participation.

Relations avec l'hébergeur

Le titulaire n'est pas en charge de la fourniture et de l'exploitation des infrastructures techniques (serveurs, logiciels de base, liens internet, etc.) nécessaires à l'exploitation de l'outil en pré production et en production.

Ces activités sont sous la responsabilité d'un hébergeur dont le pilotage est assuré par l'ANCT.

	Titulaire	*Hébergeur*
Développement	*Fournit, Installe et Opère*	
Recette	*Fournit, installe et Opère*	
Pré-production	*Assiste*	*Fournit, Installe et Opère*
Production	*Assiste*	*Fournit, Installe et Opère*

Les différentes plates-formes techniques identifiées sont détaillées ci-dessous :

Pour la plate-forme de Recette, le titulaire ouvre des accès à distance permettant aux équipes de l'ANCT (et de ses partenaires) de réaliser les tests de leur responsabilité.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire est amené à interagir avec l'hébergeur de manière fréquente tout au long de l'exécution. Cette intervention est pilotée par l'AMOA.

L'ANCT recette les livrables et gère l'hébergeur, ses responsabilités et ses engagements.

Les responsabilités respectives dans la mise en œuvre de la plate-forme sont alignées avec les pratiques habituelles observées dans des contextes similaires.

Le titulaire est responsable de la fourniture des livrables et des prestations suivantes :

- De tous les composants logiciels et leur maintenance pendant la durée du marché.
- Des documents d'architecture technique du portail OT (dossier d'architecture technique, etc.).
- De l'évaluation des ressources techniques nécessaires en fonction de la montée en charge du portail OT (puissance, stockage, bande passante...).
- De la documentation technique du portail OT (manuel d'installation, d'exploitation, d'administration).
- Du document de livraison d'une version, d'un correctif, d'une évolution du portail OT.
- Du transfert de compétence pour la mise en œuvre et l'exploitation du portail OT dans ses différents environnements techniques.
- De l'assistance (support téléphonique, mail) et la qualification nécessaire à la gestion des problèmes et changements.

Ceci implique en particulier que le titulaire inscrive ses fournitures en conformité avec les procédures et modèles de documentation que l'hébergeur peut avoir définis.

La prise en charge de l'hébergement des logiciels par une tierce partie (l'hébergeur) ne constitue pas un argument recevable pour une exonération des engagements vis-à-vis des exigences de qualité de services.

En particulier, le titulaire porte la pleine responsabilité, notamment vis-à-vis des dispositions du présent appel d'offres :

- De la définition des configurations matérielles, débit réseau entrant/sortant qu'il estime nécessaire en fonction des exigences de qualité de service ;
- De la validation de la conformité des propositions de l'hébergeur avec ses préconisations ;
- De la validation de la conformité de l'installation des matériels et logiciels, des procédures implémentées avec ses préconisations ;
- Du suivi du respect de ces engagements, de la mise en œuvre de toute mesure corrective de sa responsabilité.

Gestion des demandes, anomalies et incidents

Outils de ticketing

Pour le suivi des prestations et en particulier celles de maintenance, le titulaire doit utiliser l'outil de ticketing MANTIS utilisé par l'ANCT.

Ce logiciel permet à minima :

› La déclaration et le suivi du traitement des incidents ouverts (cas).

› La production (ou non) des tableaux de bord de suivi des corrections.

Cycle de vie des anomalies et incidents

› Le titulaire indique la prise en compte d'un ticket en lui affectant un responsable, qui indique son traitement lors de la proposition d'une solution.

› La MOA valide ensuite la résolution en clôturant le ticket.

› Les anomalies et incidents peuvent être ré-ouvertes.

› Le titulaire doit indiquer la gestion du cycle des anomalies et incidents dans le PAQ.

Dans le cadre des prestations de développement et de maintenance évolutive voire adaptative du portail, il est possible au titulaire d'utiliser l'outil Jira ; dans ce cas, il doit en décrire les modalités d'utilisation dans le PAQ.

Dans ce cas, l'outil doit disposer d'une fonction d'export dans un format standard (fichier plat, fichier XML,…), garantissant ainsi la pérennité de l'information (fonctionnelle, technique, paramétrage) et la capacité à l'utiliser une fois la prestation terminée. Il est accessible via Internet et disposera des mêmes exigences de disponible d'une application de criticité 1.

De même le titulaire peut proposer l'utilisation d'un gestionnaire de version dont il décrit l'organisation et le fonctionnement.

Qualification des anomalies et incidents

Anomalie sur un composant logiciel

La MOA qualifie la sévérité des anomalies et incidents en la déclarant dans l'outil de ticketing.

La typologie de sévérité des anomalies est déjà évoquée dans le présent document pour indiquer la convention de service.

Elle est rappelée ici afin de préciser les modalités de gestion.

Les anomalies et incidents détectés sont classés en 3 catégories en fonction de leur sévérité :

• Anomalie ou incident bloquant(e) : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités du portail ou l'utilisation d'un livrable important comme une documentation.

Ce type d'anomalie concerne les programmes qui ne fonctionnent pas, les transactions qui fournissent des résultats rendant le produit impossible ou risqué à exploiter, etc..

• Anomalie ou incident majeur(e) : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités du portail tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple et acceptée par l'ANCT. A défaut d'une solution de contournement acceptée, cette anomalie est considérée comme bloquante.

• Anomalie ou incident mineur(e): anomalie ou incident qui n'empêche pas l'usage normal du portail. C'est typiquement dans ce type d'anomalie que sont rangés les textes avec des fautes d'orthographe, les aides écrans non présentes, les présentations d'écran hors normes.

La correction des anomalies bloquantes, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification, défaut de sécurité...) doit intervenir dans les délais indiqués.

En cas de désaccord sur la qualification d'un incident, après échange entre la MOA (assistée de l'AMOA si besoin) et le prestataire, la position de la MOA prévaut.

Pour les incidents non bloquants, la règle générale est d'inclure leur correction dans la livraison suivante, en respectant une cohérence fonctionnelle et technique.

La planification des trains de maintenance est faite en comité opérationnel avec la MOA.

Un incident ne conduit pas nécessairement à la livraison de logiciel de la part du titulaire.

Le titulaire doit exprimer, dans sa proposition, son engagement sur les points liés à la maintenance corrective et les compléter si nécessaire. Il indiquera notamment les modalités et délais de prise en charge des incidents pour répondre aux niveaux de services demandés.

Anomalie documentaire

La non-conformité d'une documentation peut être :

- bloquante : par exemple lorsqu'un manuel d'exploitation rend l'application inexploitable, parce qu'il contient des informations erronées, voire dangereuses car susceptibles de conduire l'exploitant ou l'utilisateur à faire de fausses manipulations entraînant des pertes de données ou autres

- majeure : le contenu de la documentation ne correspond pas au fonctionnement de l'application, les informations sont incomplètes ou fausses

- mineure : la documentation contient des fautes d'orthographe, elle ne respecte pas les conventions de forme ou de structure

8. ARTICLE 9. PLAN ASSURANCE QUALITE DU MARCHE ET DES PRESTATIONS

8.1. PLAN ASSURANCE QUALITE - PAQ

Le Titulaire formalise dès le lancement du marché, le « plan d'assurance qualité » (PAQ) du dispositif.

Ce document décrit l'ensemble des processus sur lesquels les parties s'engagent dans le cadre des différents chantiers techniques conformément aux dispositions prévues dans le présent CCP.

Le PAQ est établi par le Titulaire dès le lancement du marché. Une version provisoire est proposée dans les dix jours ouvrables suivant la notification du marché. Cette version provisoire couvre *a minima* l'ensemble des points nécessaires à la bonne exécution de la phase d'initialisation. Ce livrable devra recevoir l'approbation de l'équipe projet de l'ANCT.

Le PAQ fait l'objet d'un processus de relecture croisée et validation par la MOA.

Le PAQ validé lors de la phase d'initialisation/prise en main concerne l'ensemble des prestations exécutées au titre du présent marché.

Le PAQ détaille aussi le processus de sa mise à jour par le titulaire.

Ce document doit préciser en particulier :

- Les éléments qu'il compte fournir avec chaque livraison (de composants corrigés, d'une nouvelle version de documentation…) qui permettent de s'assurer de la qualité et de l'exhaustivité : des tests (d'intégration, de non régression…) effectués ou des relectures pour ce qui concerne les documents (respect des normes, exhaustivité des règles de gestion…) ;
- les modalités d'organisation autour d'outils tel que Mantis, Jira etc… que le titulaire serait amené à utiliser ;
- Le modèle du tableau de bord permettant de mesurer la qualité produite au regard des objectifs définis ;
- Le modèle du journal des évènements rencontrés au cours du marché par son équipe ;
- Les rôles et les responsabilités associés aux différents acteurs ;
- Un modèle de protocole de service succinct qui décrit les modalités d'interventions dans le cadre de la mise en place du mode 'projet'. Ce document décrit les modalités de l'intervention (rôle et responsabilités des acteurs, délai de réalisation, recette et garantie, ...) ;
- Les modalités de sa mise à jour ;
- Les modalités de la gestion de configuration documentaire et logicielle.

8.2. Les éventuelles clauses particulières ou dérogatoires, applicables pour certaines applications. Suivi de la qualité des prestations

L'ANCT se réserve la possibilité de vérifier ou de faire vérifier le bon suivi par le titulaire de l'organisation décrite dans le PAQ (ou dans l'offre). L'ANCT se réserve le droit de procéder à des audits de l'équipe et de ses travaux, en informant au préalable le responsable titulaire du marché avec un préavis minimal de cinq jours ouvrés.

Cet audit peut être réalisé soit par des agents de l'ANCT, soit par des entités mandatées par l'ANCT pour ce faire.

L'ANCT transmet au titulaire la description de l'objectif et des attendus dudit audit.

Le titulaire apporte tout son concours à la réalisation de ces audits, notamment :

- En mobilisant les différents intervenants nécessaires selon un planning convenu entre les parties ;
- En facilitant en tant que de besoin l'accès à ses locaux et aux éléments techniques nécessaires à la réalisation de l'audit.

Le titulaire est destinataire du rapport de l'audit et peut s'il le souhaite y apporter les compléments et précisions de son choix.

L'ANCT peut demander les résultats des tests de qualité effectués par le titulaire.

Le titulaire supporte l'incidence sur l'organisation de la prestation des éventuels audits réalisés ou commandités par l'ANCT.

Le titulaire propose un plan détaillé de la planification de la prestation visant à corriger tout élément défectueux mis en évidence dans le rapport d'audit et des charges associées.

Il propose les indicateurs nécessaires pour que l'ANCT valide les engagements du titulaire.

9. ARTICLE 10. MODALITES DE LIVRAISON, VERIFICATION ET D'ADMISSION

9.1. Vérifications qualitatives simplifiées

Cette clause déroge partiellement aux articles 30 à 34 du CCAG-TIC.

De par leur nature continue, les prestations de maintenance corrective ne feront l'objet d'aucune modalité de réception spécifique.

Pour les prestations d'expertise et de conseil ainsi que la prestation de réversibilité, le Pôle Analyse et diagnostics territoriaux de l'ANCT vérifie la bonne réalisation des prestations.

A l'issue de la période de vérification, l'ANCT dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal d'admission.

Si les prestations sont conformes aux stipulations du présent CCP, l'admission des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

Si les prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point, l'ANCT notifie au titulaire une décision négative (rejet, ajournement ou admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec l'ANCT pour corriger les prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle période de vérification.

Lorsque le pouvoir adjudicateur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être reçues en l'état, il en prononce la réception avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées.

9.2. Vérifications qualitatives complexes

Les prestations qui relèvent des maintenances adaptative et évolutive donnant lieu, notamment, à des développements feront l'objet de vérifications en vérification d'aptitude (VA) et vérification de service régulier (VSR).

9.3. Modalités de livraison et d'installation (Vérification d'aptitude)

Lorsque le titulaire estime avoir réalisée la totalité des étapes techniques de la livraison, il en avise l'ANCT par courriel par le biais d'un compte-rendu de livraison et demande l'organisation de la vérification d'aptitude.

La date de vérification d'aptitude est à l'intérieur d'un délai de 10 jours à compter de la réponse positive de l'ANCT de la demande d'organisation de la vérification d'aptitude.
La vérification d'aptitude est contradictoire et porte sur l'ensemble de la nouvelle version de la solution.

Une décision accompagnée d'un procès-verbal rédigé par l'ANCT est envoyée au titulaire et statue sur la conformité, sur l'ajournement ou le rejet de la vérification d'aptitude.

En cas de conformité, cet envoi vaut décision de début de vérification de service régulier.

9.4. Modalités de vérification de service régulier (VSR)

La durée de vérification du service régulier est de 10 jours ouvrés dans l'environnement de production à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'ANCT.
Au terme de cette période, le service est réputé régulier si la durée cumulée des indisponibilités applicatives comptabilisées sur les serveurs est inférieure à 5% des heures ouvrées (12 heures par jour sur 5 jours) sur une durée de 2 semaines d'exploitation de la solution.

9.5. Modalités de réception

A l'issue de la période de vérification de service régulier, l'ANCT dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal de vérification de service régulier.

Si cette décision est négative, l'ANCT informe le titulaire des dispositions qu'elle adopte (rejet, ajournement, admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec le titulaire pour corriger ses prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle de période de vérification d'aptitude et de service régulier.

Si cette décision est positive, la réception des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

10. ARTICLE 11. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

10.1. Liste des personnes habilitées à contacter la société

Pour la réalisation et le suivi de toutes les prestations, et dans le cadre de la nécessaire collaboration des cocontractants, les personnes à contacter par le titulaire sont :

- un correspondant informatique ;

- et/ou un correspondant utilisateur maîtrise d'ouvrage.

Le nom de ces correspondants est communiqué par l'ANCT et référencé par le titulaire

En cas de changement de correspondant, l'ANCT doit en avertir le titulaire en indiquant le nom du remplaçant.

10.2. Changement de personnes nommément désignés en cours d'exécution

Dans les conditions de l'article 3.4.3 du C.C.A.G.- T.I.C., en cas d'empêchement de la personne affectée à l'exécution du marché, le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations et à le remplacer, après accord du pouvoir adjudicateur, par un agent justifiant de compétences d'un niveau équivalent.

10.3. Pour les prestations du volet à prix forfaitaire

Dans le cadre du présent marché, toute demande d'assistance au titulaire doit être transmise par mail avec accusé réception.

Les moyens mis en œuvre et les délais d'intervention dépendent de la criticité et de la priorité de la demande d'assistance. L'attribution du niveau est laissée à l'ANCT. Toute modification du niveau de criticité doit obligatoirement être clairement argumentée. En cas de désaccord explicitement exprimé par l'une des deux parties, une concertation doit être organisée sous 12 heures ouvrées pour la criticité bloquante, 24 heures ouvrées pour les autres.

Dans la mesure où le niveau d'assistance est défini dans le présent CCP, le titulaire applique la garantie du temps d'intervention (GTI) et du temps de rétablissement (GTR).

Le titulaire peut, dans le cas où il l'estime nécessaire et notamment en cas d'anomalie bloquante, envoyer à l'ANCT, après avis dûment formulé par mail auprès du Pôle Analyse et diagnostics territoriaux de l'ANCT, la correction ou à défaut le contournement de l'anomalie rencontrée.

Le titulaire met en place et administre tout environnement nécessaire au développement et à la recette.

Le titulaire assure une assistance au déploiement des développements et mises à jour sur les environnements de pré-production et de production : packaging et formalisation des procédures de déploiement et assistance de l'exploitant lors des étapes de mise en pré-production et en production.

10.4. Pour les prestations à bons de commandes

Le délai et les règles d'exécution seront précisés, après concertation et acceptation entre les deux parties, sur chaque bon de commande.

10.5. Prolongation du délai d'exécution

Conformément aux dispositions de l'article 13.3 du CCAG-TIC, une prolongation du délai d'exécution pourra être accordée au titulaire, par l'ANCT, si un événement ayant caractère de force majeure ou une responsabilité de l'ANCT rend impossible le respect des délais contractuels.

Le titulaire doit signaler à l'ANCT les causes qui empêchent l'exécution de la prestation dans les délais contractuels.

Cette signification se fera par écrit, dans le délai de 15 jours à compter de la survenance de ces causes. Elle devra indiquer, si le retard peut être précisément déterminé, la durée de la prolongation demandée,

L'ANCT devra notifier sa décision par écrit

11. ARTICLE 12. CONTENU ET REVISION DES PRIX

11.1. Contenu des prix et révision du nombre de jours

Le marché est conclu **à prix forfaitaire** pour le volet forfaitaire (article 6.1 CCP). Les prix HT et TTC figurent dans la décomposition du prix global et forfaitaire reportés dans l'acte d'engagement.

Le montant du volet forfaitaire est établi sur une base forfaitaire annuelle dont le nombre de jours initial est défini dans l'offre du titulaire :

- Pour la première année, xx jours de prestations de maintenance ;

Ce forfait est revu à la hausse ou à la baisse à chaque date anniversaire du marché par avenant, en fonction du nombre de jours nécessaires aux prestations de maintenance du site, suivant la formule suivante :

Pn+1 = Pn X Nj /xx

Avec :

- Pn+1 = le nouveau forfait annuel
- Pn = le forfait du marché initial
- Nj = nombre de jours nécessaires à l'année n+1 fixé par le pouvoir adjudicateur à la hausse ou à la baisse
- xx jours = nombre de jours de la maintenance du marché initial définit par le titulaire dans son offre technique

Les prestations du volet forfaitaire, 6.2 à 6.7 du CCP sont à prix unitaires Ces prix unitaires sont, soit ceux du bordereau des prix, soit sur devis demandé par l'ANCT.

Conformément à l'article 10.1.3 du C.C.A.G-T.I.C., les prix sont réputés complets ; ils comprennent notamment toutes les charges fiscales, parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, des frais afférents à l'application de l'article 18.1.2 du C.C.A.G-T.I.C., ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les prix journaliers d'intervention incluent les frais de déplacement et d'hébergement des intervenants ainsi que l'éventuelle éco-participation.

11.2. Révision des prix

Les prix indiqués dans le présent marché sont révisables. La révision intervient à la date anniversaire de la notification du marché par application de la formule suivante :

Pn+1 = 15%(Pn) + 85%(Pn)(Sn+1/Sn)

Où

Pn+1= prix révisé

Pn= prix initial ou déjà révisé

Sn+1 = indice Syntec publié, à la date anniversaire de la notification, dans la rubrique indices et cotation, sur le site de l'INSEE

Sn= indice Syntec du mois de l'année de remise des offres

L'indice SYNTEC de référence est disponible sur le site Internet de l'INSEE (https://www.insee.fr/fr/accueil).

Le coefficient de révision est arrêté à 2 chiffres après la virgule.

Le titulaire produit aux services financiers de l'ANCT les éléments retenus pour la révision des prix et calcule les nouveaux prix révisés du forfait et du BPU.

12. ARTICLE 13. BONS DE COMMANDE

Les prestations de la part à commandes s'effectuent par bons de commande au fur et à mesure des besoins.

Les bons de commande mentionnent :

- l'identification du titulaire ;
- l'intitulé du marché et son numéro ;
- le numéro du bon de commande ;
- les prestations commandées ;
- le montant hors TVA ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le montant total TVA incluse.

S'il s'avère nécessaire d'apporter des modifications sur un bon de commande avant son exécution, celles-ci interviennent par écrit (courriel, fax, courrier) dans un délai raisonnable.

13. ARTICLE 14. ASSURANCE

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur conformément à l'article 9 du CCAG/TIC.

Il doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité et garanties.

14. ARTICLE 15. FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

14.1. Modalités de facturation

Les factures afférentes au paiement sont établies en un original portant les mentions suivantes :

- La désignation des parties contractantes (nom et adresse),
- Le numéro du marché, l'intitulé du marché, éventuellement le n° du bon de commande,
- La date et la référence de la facture,
- Les prestations facturées avec leur montant,
- Le montant total HT,
- Le montant total TTC,
- Le taux de TVA et le montant de la TVA,
- Le numéro de compte bancaire, conforme au RIB produit par le titulaire.

Les factures devront être impérativement déposées sur le portail CHORUS PRO que l'Etat met à disposition de ses fournisseurs, accessible à partir du lien Chorus Pro (https://chorus-pro.gouv.fr) avec les codes suivants :

- Identifiant « service » de l'ANCT : 13002603200016 ;

- le code service « SFACT » (service facturier de l'ANCT)

Ce portail permet au titulaire de réduire les coûts et les délais de traitement, de sécuriser les échanges et d'œuvrer pour le développement durable. Ce service est entièrement gratuit.

Pour mémoire, l'ordonnance 2014-697 du 26 juin 2014 impose une obligation de facturation électronique pour les émetteurs de factures à compter du :

- 1er janvier 2020 : pour les microentreprises.

Les factures ne devront être transmises qu'après validation des prestations par l'ANCT. Aucun paiement ne pourra s'effectuer si les livrables ne sont pas conformes et les factures seront rejetées par le service facturier et renvoyées au fournisseur.

Le mode de paiement est effectué exclusivement par virement sur le compte bancaire ou postal correspondant au RIB ou RIP fourni par le titulaire.

14.2. Modalités de règlement

Le paiement des prestations de réversibilité, d'expertise et de conseil s'effectue à terme échu après validation du service fait.

Pour la maintenance corrective à prix forfaitaire, le paiement intervient à terme échu, après facturation acceptée par le pouvoir adjudicateur, selon une périodicité trimestrielle.

Pour les prestations de maintenances adaptative et évolutives soumises à VA/VSR, elles seront réglées selon l'échelonnement suivant :

- 80 % du montant total du bon de commande concerné à validation de la VA par le pouvoir adjudicateur ;
- 20 % du montant total du bon de commande concerné à validation de la VSR par le pouvoir adjudicateur.

14.3. Délais de paiement et documents à produire pendant l'exécution du marché

Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013 modifié par le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, le délai global de paiement des factures ne peut excéder 30 jours. Les retards de paiement éventuels ne constituent pas une cause licite de suspension des obligations du titulaire. Tous refus d'exécution des prestations pour ce motif est susceptible d'entrainer la résiliation unilatérale, et sans indemnité, du marché par la personne publique aux torts exclusifs du titulaire.

En cas de retard de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à en faire la demande, au versement d'intérêts moratoires dont le taux est celui du taux de refinancement de la banque centrale européenne (BCE), augmenté de 8 points et à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Afin de faciliter et de sécuriser la remise des documents ci-dessous, l'ANCT met à la disposition du titulaire une plateforme en ligne « e-Attestations ».

Tous les documents administratifs listés au présent article sont à déposer obligatoirement sur la plateforme E-Attestations. Aucun document ne sera pris en compte sous format papier.
Le titulaire, conformément à l'article 18-III du décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005, devra produire, tous les 6 mois, à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les documents suivants :

- Dans tous les cas :
  - Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de 6 mois *(article D 8222-5-1°-a du code du travail)*.
  - Une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires *(article D 8222-5-1°-b du code du travail)*.

- Dans le cas où l'immatriculation de l'entreprise au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au Répertoire des Métiers (RM) est obligatoire, ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants (article D 8222-5-2° du code du travail) :
  - Un extrait de l'inscription au RCS (K ou K-bis), délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et datant de moins de 3 mois.
  - Une carte d'identification justifiant de l'inscription au RM.
  - Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro

d'immatriculation au RCS ou au RM ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente.
    - Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

- Dans le cas où il n'est pas tenu de s'immatriculer au RCS ou au RM et n'est pas en mesure de produire un extrait K ou K-bis ou une carte d'identification justifiant de son inscription au RM, le candidat individuel ou le membre du groupement doit produire le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises (article D 8222 -5-1°-b du code du travail).

- Le candidat, qui est établi ou domicilié dans un État étranger (membre ou non de l'Union européenne) et qui intervient en France, se conformera aux dispositions de la rubrique G du formulaire NOTI1 concernant les documents et attestations à fournir obligatoirement.

Des pénalités pourront être appliquées au titulaire s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail. Le montant de ces pénalités est fixé à 200 euros par jour calendaire de retard, sans pouvoir excéder à la fois 10 % du montant du marché et 75.000,00 euros.

15. ARTICLE 16. OBLIGATIONS DE RESERVE, SECRET PROFESSIONNEL ET PROPRIETE INTELLECTUELLE DES RESULTATS

Conformément à l'article 5 du CCAG/TIC, le titulaire s'engage à tenir pour confidentielles les informations de toute nature auxquelles il peut avoir accès lors de l'exécution du marché.

Ces renseignements et documents ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour exécuter la prestation.

En cas de violation de l'obligation mentionnée au présent article, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le marché peut être résilié aux torts du titulaire.

Les documents communiqués par l'ANCT au titulaire du présent marché demeurent la propriété de l'administration. L'ANCT en conserve la propriété pleine et entière.

Le régime des droits de propriété intellectuelle relève de la cession exclusive des droits du titulaire au pouvoir adjudicateur de l'article 46 du CCAG-TIC.

Le titulaire cède à l'ANCT, à titre exclusif, l'intégralité des droits patrimoniaux des droits d'auteurs, ou des droits voisins des droits d'auteurs afférents aux résultats, même partiels, permettant à l'ANCT, ou à des tiers désignés par celui-ci, de les exploiter librement, pendant toute la durée légale de la propriété intellectuelle. Cette cession des droits couvre les résultats une fois divulgués, à compter de leur livraison sous condition de la réception des prestations.

Les « résultats » désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui relèvent de l'exécution des prestations qui font l'objet du contrat.

Ces droits de propriété intellectuelle comprennent, dans le respect des droits d'auteur, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution et notamment les droits d'utiliser ou de faire utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats, même partiels, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés, par tout moyen, sous toutes formes et sous tous supports. L'ANCT s'engage à indiquer le nom du titulaire du marché.

Le prix de cette cession est compris dans le montant du marché.

Cette cession vaut pour la France et le monde entier, notamment en cas de publication sur Internet.

Le titulaire ne peut faire aucun usage, à titre gratuit ou onéreux, des résultats des prestations sans l'accord préalable écrit du pouvoir adjudicateur. La reproduction et/ou la représentation par le titulaire des résultats, même partiels, doivent recevoir l'accord préalable de l'ANCT. Cette demande d'autorisation se fait par courrier adressé à l'ANCT.

Toute publication doit obligatoirement mentionner le financement de l'ANCT et le titre du marché.

En cas de cessation du marché pour quelque cause que ce soit, le pouvoir adjudicateur demeure cessionnaire de l'ensemble des droits d'exploitations afférents aux résultats.

Pendant une période de deux ans, le titulaire du marché est tenu de fournir, sur la demande de l'ANCT, l'assistance indispensable à l'exercice des droits nécessaires à l'exploitation des résultats.

Le titulaire du marché doit notamment :

- remettre au pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de deux mois à partir de la réception de la demande tous dessins, plans, documents, gabarits et maquettes, nécessaires pour la mise en œuvre des résultats, ce délai pouvant être prolongé par le pouvoir adjudicateur, à la demande du titulaire du marché, pour les éléments qui ne sont pas en état d'être mis à la disposition sans travail complémentaire substantiel ;

- assister le pouvoir adjudicateur par ses conseils techniques et le concours temporaire de son personnel spécialisé, ainsi que par la communication de tous procédés de fabrication et savoir-faire qui seraient nécessaires à l'utilisation des résultats.

Les modalités techniques et financières d'exercice de cette assistance feront l'objet d'une prestation ponctuelle.

16. ARTICLE 17. PENALITES

16.1. Pénalité de retard

Si les délais contractuels prévus ne sont pas respectés par le titulaire et que ces retards ne relèvent pas du fait de l'ANCT ou d'un cas de force majeure, les pénalités appliquées sont de 50 € HT par jour de retard.

Toutefois, le titulaire peut solliciter par écrit une prolongation de la durée maximale d'exécution ou un report de la date de fin d'exécution. L'acceptation éventuelle lui est alors notifiée par écrit.

16.2. Pénalité pour indisponibilité

Le titulaire est tenu de faire connaître au pouvoir adjudicateur la durée prévisible de l'indisponibilité lorsque celle-ci excède les seuils définis au présent C.C.P.

Les pénalités sont calculées selon les conditions suivantes :

Au-delà des délais d'intervention et de résolution prévus au marché, la prestation sera considérée comme indisponible.

Le titulaire, sauf cas de force majeure, sera soumis à des pénalités, après mise en demeure, calculées selon la formule suivante :

Pi= M * I / 90

dans laquelle

- Pi : pénalités pour indisponibilité H.T.
- I : nombre d'heures d'indisponibilité. *
- M : montant trimestriel de la maintenance corrective.

* toute heure entamée sera due dans son intégralité.

La pénalité d'indisponibilité sera plafonnée à 50 % du montant M défini ci-dessus.

16.3. Pénalité pour travail dissimulé

Conformément à l'article L.8222.6 du code du travail, des pénalités peuvent être infligées au titulaire du marché s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail concernant le travail dissimulé.

17.4 Pénalité pour non-respect de la clause environnementale

Une pénalité de 100€ HT par jour de retard peut être infligée au titulaire du marché en cas de retard dans la transmission des justificatifs relatifs au respect de la clause environnementale du présent marché.

17. ARTICLE 18. GARANTIE

La garantie sur les développements réalisés s'exerce dès la prononciation de la réception des prestations l'admission du site et pendant une période de 6 mois.

Au titre de la garantie, le titulaire s'engage à réparer les dysfonctionnements constatés.

18. ARTICLE 19. CONDITIONS DE RESILIATION

Ce marché peut être résilié par l'ANCT conformément au chapitre 8 du CCAG/TIC mais aussi selon les dispositions suivantes :

18.1. Résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur

La personne publique peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci pour motif d'intérêt général. La décision de résiliation est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il a droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant initial HT du marché, diminué du montant HT non révisé des prestations admises, de 4 %.

18.2. Résiliation pour faute du titulaire

Si l'ANCT constate une inexécution ou mauvaise exécution des prestations, elle signale par courrier envoyé en recommandé avec accusé réception les défaillances puis met en demeure le titulaire de présenter ses observations et le cas échéant de satisfaire aux obligations décrites dans le courrier, ceci dans un délai de 15 jours à compter de sa notification.

A l'issue de la période de 15 jours, si la mise en demeure reste infructueuse (absence de réponse ou prestations qui demeurent insatisfaisantes), l'ANCT peut résilier le marché pour faute du titulaire sans autre mise en demeure et sans préavis par lettre recommandée avec accusé réception. La résiliation pour faute ne saurait donner lieu au paiement d'indemnités au profit du titulaire.

En outre en cas d'inexactitude des renseignements prévus, le pouvoir adjudicateur, après mise en demeure préalable, peut décider de résilier le marché aux torts du cocontractant sans indemnité.

19. ARTICLE 20. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

Le pouvoir adjudicateur pourra faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire, dans les conditions prévues à l'article 54 du CCAG-TIC.

20. ARTICLE 21. CHANGEMENTS AFFECTANT LE STATUT DU TITULAIRE

Durant la période de validité du marché, le titulaire est tenu de communiquer sans délai par écrit à l'ANCT tout changement ayant une incidence sur le statut de la société, y compris les changements d'intitulé du compte sur lequel sont effectués les paiements des sommes dues au titre du présent marché.

S'il néglige de se conformer à cette disposition, le titulaire est informé que l'ANCT ne saurait être tenu pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur l'acte d'engagement, du fait de modifications intervenues au sein de la société ou concernant le statut de la société et dont l'ANCT n'aurait pas eu connaissance.

21. ARTICLE 22. REGLEMENT DES LITIGES LIES AU MARCHE

Le présent marché est régi par le droit français.

En aucun cas, les contestations survenant entre l'ANCT et le titulaire du contrat ne peuvent être invoquées par le titulaire comme cause d'arrêt, définitif ou momentané, des prestations prévues dans le contrat.

Les tribunaux français sont seuls compétents. Tout litige éventuel issu de l'application du présent marché est soumis, à défaut d'accord amiable, à l'appréciation du tribunal administratif territorialement compétent.

Tout différend pourra être porté devant le comité consultatif de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics conformément au chapitre VII « Règlement alternatif des différents » du code de la commande publique.

22. ARTICLE 23. DEROGATION AU CCAG-TIC

Articles du présent C.C.P. qui dérogent	Articles du C.C.A.G.TIC auxquels il est dérogé
Article 7.1 Vérifications qualitatives simplifiées	Articles 30 à 34
Article 17.1 Pénalité pour retard	Article 14.1
Article 17.2 Pénalité pour indisponibilité	Article 14.2