MINISTÈRE
DES TRANSPORTS

Liberté
Égalité
Fraternité

direction générale de l'Aviation civile

ASSISTANCE AUX UTILISATEURS DE LA PLATEFORME MEDRANO/ALPHA TANGO ET PRESTATIONS ASSOCIEES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

NUMERO DE CONSULTATION : 2026DSAC03

PROCEDURE DE PASSATION : MARCHE PASSE SELON UNE PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT EN APPLICATION DES ARTICLES L2124-1 ET L2124-2 AINSI QUE R2124-2 (1°) ET R2161-2 A 5 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE.

TABLE DES MATIERES

PARTIE 1 - CLAUSES ADMINISTRATIVES 4

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES 4

ARTICLE 2 - PREAMBULE ET CONTEXTE 4

ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHE 4

ARTICLE 4 - PROCEDURE DE PASSATION 4

ARTICLE 5 - PIECES CONTRACTUELLES 5

ARTICLE 6 - FORME ET ETENDUE DU MARCHE 5

6.1 FORME DU MARCHE 5
6.2 MONTANTS DE L'ACCORD-CADRE 5
6.3 ALLOTISSEMENT 5
6.4 DUREE DU MARCHE 6

ARTICLE 7 - LIEUX D'EXECUTION 6

ARTICLE 8 - REPRESENTATION DES PARTIES 6

8.1 REPRESENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR 6
8.2 REPRESENTATION DU TITULAIRE 6

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE 7

9.1 OBLIGATION DE RESULTAT, DE CONSEIL ET D'INFORMATION 7
9.2 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE ET RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL 7
9.3 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 8
9.4 PREVENTION DES CONFLITS D'INTERÊTS 9

ARTICLE 10 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE 9

ARTICLE 11 - MESURES DE SECURITE 10

ARTICLE 12 - EXECUTION DES PRESTATIONS 10

12.1 EMISSION DES BONS DE COMMANDE *(PRESTATIONS D'ASSISTANCE A MOA _ RECETTAGE DES EVOLUTIONS MEDRANO UNIQUEMENT)* 11
12.2 CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS 11
12.3 CLAUSE DE REEXAMEN 12
12.4 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES 12
12.4.1 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE 12
12.4.2 COMMUNICATION DU BEGES ET DU PLAN DE TRANSITION ASSOCIE 13
12.5 STAGE D'IMMERSION EN ENTREPRISE 13

ARTICLE 13 - EMPLOI DE LA LANGUE FRANÇAISE 13

ARTICLE 14 - PRIX 13

14.1 FORME ET CONTENU DES PRIX 13
14.1.1 FORME DES PRIX 13
14.1.2 CONTENU DES PRIX 14
14.2 AVANCES 14
14.3 REVISION DES PRIX 14

ARTICLE 15 - PENALITES 15

15.1 PENALITES EN CAS DE RETARD 15
15.2 PENALITES POUR VIOLATION DES OBLIGATIONS DE SECURITE, DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL OU DE PREVENTION DES CONFLITS D'INTERET 16

ARTICLE 16 - MODALITES DE REGLEMENT 16

16.1 PAIEMENTS ET INTERETS MORATOIRES 16
16.2 FACTURATION 17
16.2.1 TRANSMISSION DES FACTURES 17
16.2.2 MENTIONS OBLIGATOIRES A TOUTE FACTURE 18

ARTICLE 17 - SOUS-TRAITANCE 18

ARTICLE 18 - RESILIATION 19

ARTICLE 19 - LITIGES ET CONTENTIEUX 19

ARTICLE 20 - DEROGATIONS AU CCAG FCS 19

PARTIE 2 - CLAUSES TECHNIQUES 20

ARTICLE 1 - ASSITANCE UTILISATEURS 20

1.1 PRESTATIONS ATTENDUES 20
1.2 DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DE SUPPORT 21
1.3 PRESENTATIONS REGULIERES DE L'OUTIL AUX NOUVEAUX UTILISATEURS 21
1.4 COORDINATION AVEC LE POUVOIR ADJUDICATEUR-RAPPORT SEMESTRIEL D'ACTIVITES 21

ARTICLE 2 - ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE MEDRANO (MOA) – RECETTE SUITE A UNE EVOLUTION DE L'OUTIL MEDRANO 22

PARTIE 1 - CLAUSES ADMINISTRATIVES

Article 1 - IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES

La direction générale de l'Aviation civile, représentée par le Directeur de la direction de la sécurité de l'aviation civile ou son représentant, dénommée dans les documents « DGAC », « pouvoir adjudicateur » ou « acheteur », d'une part ;

Et

Le titulaire, dont l'acte d'engagement a été daté et signé électroniquement par une personne habilitée à engager sa société, d'autre part.

Article 2 - PREAMBULE ET CONTEXTE

La direction de la sécurité de l'Aviation civile (DSAC), service à compétence nationale, incarne l'autorité nationale de contrôle et de surveillance de la sécurité et de la sûreté aériennes tout en portant en parallèle la dimension territoriale des missions de régulation, de développement durable et de surveillance de l'environnement.

A ce titre, la DSAC inspecte et certifie tous les acteurs impliqués dans la sécurité de l'aviation civile : constructeurs, ateliers de maintenance, personnels navigants, exploitants d'aéronefs et d'aérodromes, prestataires de services de la navigation aérienne (DSNA, Météo France) ... Dans ce dernier domaine, elle est l'Autorité Nationale de Surveillance au sens des règlements européens "ciel unique".

Afin de faciliter l'ensemble des formalités d'enregistrement des propriétaires, des exploitants et des télépilotes de drones, la DSAC a mis en œuvre la plateforme ALPHA TANGO en 2017. Ce système avec son Front Office ALPHA TANGO et son Back Office MEDRANO est actuellement utilisé par plus de 180 000 utilisateurs internes et externes.

Comme pour tous les outils s'inscrivant dans une logique de traitement des dossiers, certains utilisateurs d'ALPHA TANGO font face à des difficultés d'utilisation et requièrent une assistance pour mener à bien leurs démarches. Certaines sollicitations viennent par ailleurs non pas de l'application elle-même mais d'une mauvaise compréhension de la réglementation et des procédures qui en résultent.

Article 3 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'externalisation des prestations d'assistance aux utilisateurs de la plateforme ALPHA TANGO ainsi que des prestations associées.

Article 4 - PROCEDURE DE PASSATION

La présent marché est un marché de service passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L2124-1 et L2124-2 ainsi que R2124-2 (1°) et R2161-2 à 5 du code de la commande publique.

Article 5 - PIECES CONTRACTUELLES

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

- ✓ L'acte d'engagement (Attri1) et son annexe financière ;
- ✓ Le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- ✓ Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG FCS) dans sa version en vigueur à la date de remise de l'offre https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000043310341/ ;
- ✓ L'offre technique du titulaire ;
- ✓ Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché ;
- ✓ Les bons de commande émis et notifiés au titulaire.
- ✓ Les échanges mails entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur durant l'exécution du marché ;

L'acte d'engagement et le CCP prévalent sur leurs annexes en cas de contradiction avec celles-ci.

Article 6 - FORME ET ETENDUE DU MARCHE

6.1 FORME DU MARCHE

Le présent marché est un accord-cadre en application des articles L.2125-1 1°et R. 2162-2 et suivants du code la commande publique.
Il est conclu à prix mixtes.
Les prestations d'assistance utilisateurs sont à prix global et forfaitaire et sont déclenchées à la notification du marché.
Les prestations d'assistance à MOA _ Recettage des évolutions MEDRANO sont traitées à prix unitaires et exécutées par l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur.
L'accord cadre est mono-attributaire, il est conclu avec un seul opérateur économique.

6.2 MONTANTS DE L'ACCORD-CADRE

Le marché est passé sans montant minimum et avec un montant maximum de 250 000 € HT sur la durée totale de l'accord cadre, périodes éventuelles de reconduction comprises.

6.3 ALLOTISSEMENT

Le marché n'est pas alloti. Le non-allotissement est justifié par les caractéristiques techniques de l'objet même du marché qui ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

Un allotissement serait, en effet, de nature à rendre techniquement plus difficile, voire impossible, l'exécution du marché.

6.4 DUREE DU MARCHE

Le marché prend effet à compter de sa date de notification pour une durée de 12 mois reconductible tacitement 3 fois, sans que sa durée maximale n'excède 48 mois.

Si le pouvoir adjudicateur décide de ne pas reconduire le marché, il en informe le titulaire par notification par tout moyen un mois au moins avant la fin de la période en cours.

Le titulaire ne dispose pas de la faculté de refuser la reconduction et demeure tenu par ses obligations contractuelles jusqu'à la fin de la période de validité du marché en cours d'exécution.

Article 7 - LIEUX D'EXECUTION

L'exécution des prestations se déroule dans les locaux du titulaire et dans les locaux de la DGAC, au 50 rue Henry Farman 75015 PARIS.

Article 8 - REPRESENTATION DES PARTIES

8.1 REPRESENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR

Pour l'exécution de ce marché, le pouvoir adjudicateur est représenté par le Directeur de la DSAC ou son représentant.

L'interlocuteur chargé du suivi de l'exécution du marché est l'adjoint au directeur de programme drones échelon central de la DSAC. Il assure le suivi des prestations et de l'exécution de l'ensemble des commandes et répond à toute question d'ordre technique et organisationnel et est le relais pour toute question administrative ou juridique qui pourrait se poser au cours de l'exécution du marché.

L'interlocuteur chargé du suivi de l'exécution des prestations est nommément désigné lors de la notification du marché. Il est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché. Le pouvoir adjudicateur porte cette modification à la connaissance du titulaire.

8.2 REPRESENTATION DU TITULAIRE

Le titulaire désigne un interlocuteur, habilité à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution du marché.

Par dérogation à 3.4.1 du CCAG FCS, cet interlocuteur est désigné dans l'offre du titulaire. Le titulaire s'engage à informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur de toute modification d'interlocuteur.

Article 9 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE

9.1 OBLIGATION DE RESULTAT, DE CONSEIL ET D'INFORMATION

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat. A ce titre, il met en œuvre, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations dans les délais et conformément aux prescriptions décrites dans les documents contractuels du marché.

Durant toute la réalisation des prestations, le titulaire est également tenu à une obligation de conseil. Il engage sa pleine et entière responsabilité pour ce qui concerne les choix techniques mis en œuvre qu'il a validés, y compris lorsque ceux-ci ont été proposés par la DGAC.

Dans l'hypothèse où il n'aurait pas respecté cette obligation, le titulaire concerné ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans les documents du marché ou dans une commande pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences d'une décision de la DGAC différente de celle qu'il aurait préconisée.

Enfin, le titulaire est tenu à une obligation d'information en signalant à la DGAC tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation et/ou du marché.

9.2 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE ET RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL

Sauf mention contraire du pouvoir adjudicateur, l'ensemble des informations, documents ou éléments de toute nature fourni par la DGAC au titulaire ou produit par lui dans le cadre du présent marché est réputé confidentiel et couvert par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

Il en est de même, notamment, des informations relatives aux moyens à mettre en œuvre pour l'exécution du marché et au fonctionnement des services de la DGAC.

En application de l'article 5 du CCAG FCS, ces informations, documents ou éléments de toute nature ne peuvent être, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers qui n'ont pas à en connaitre, y compris de manière fortuite ou être utilisés directement par le titulaire, durant l'exécution du marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage, en particulier, à respecter et à faire respecter par son personnel et le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs les obligations de confidentialité et les mesures de sécurité suivantes :

- ne prendre aucune copie des documents ou informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles strictement nécessaires à l'exécution des prestations prévues au marché avec l'accord préalable du pouvoir adjudicateur ;

- ne pas utiliser les documents ou informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;

- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse de ces documents ou informations en cours d'exécution du marché ;

- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles afin d'éviter toute perte ou subtilisation et d'assurer la conservation, la disponibilité et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent marché ;

- et en fin de marché à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Le titulaire s'engage à faire signer par chaque agent participant à l'exécution des prestations du marché, un accord de non-divulgation reprenant les principes ci-dessus.

Le pouvoir adjudicateur pourra demander au titulaire, à tout moment, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui leur auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace.

La violation de l'obligation de confidentialité expose le titulaire à l'application de pénalités conformément à l'article 15.2 du présent CCP.

En application de l'article 41 du CCAG FCS, en cas de violation grave, la résiliation du marché pour faute pourra être prononcée, sans préjudices des poursuites pénales auxquelles le titulaire s'expose.

9.3 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le titulaire ou son sous-traitant sont tenus au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel éventuellement mis en œuvre aux fins de l'exécution du marché. A ce titre, toute transmission de données à des tiers, y compris au bénéfice d'entités établies hors de l'Union européenne, qui ne serait pas strictement conforme à la réglementation en vigueur est formellement prohibée.

En cas d'évolution de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications nécessaires pour se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties au marché ou, en l'absence d'accord entre les parties, à une modification unilatérale par l'acheteur.

Des pénalités applicables au titulaire en cas de méconnaissance de la réglementation conformément à l'article 15.2 du présent CCP.

En cas de manquement par le titulaire ou son sous-traitant à ses obligations contractuelles relatives à la protection des données personnelles, le marché peut être résilié pour faute en application de l'article 41 du CCAG FCS.

9.4 PREVENTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

Le titulaire est en situation de conflit d'intérêt dès lors qu'il a un intérêt, direct ou indirect (par exemple par l'intermédiaire d'une filiale), de nature notamment économique ou commerciale, pouvant raisonnablement être regardé comme étant de nature à influencer ou paraître influencer la réalisation indépendante, impartiale et objective des prestations qui lui sont confiées au titre du présent marché.
Le titulaire s'engage à prévenir ou à faire cesser immédiatement toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêt réel, potentiel ou apparent pouvant affecter son impartialité. Il s'assure du respect de cet engagement par son personnel, ses organes d'administration et de direction ainsi qu'auprès des tiers participant à l'exécution de l'accord-cadre (éventuels sous-traitant).

Toute situation nouvelle pouvant caractériser un conflit d'intérêt doit être signalée sans délai au pouvoir adjudicateur.

Il doit également fournir tout document sur demande du pouvoir adjudicateur si le risque est identifié par ce dernier.

Dès lors qu'il estime qu'un risque de conflit d'intérêt existe, le titulaire :

- Identifie la nature et l'ampleur du conflit d'intérêt ou du risque de conflit d'intérêt ;
- Présente toutes les mesures prises pour prévenir la survenance du conflit d'intérêt ou faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêt constaté. Les actions envisagées devront être validées par le pouvoir adjudicateur.

En cas de non-respect de ces mesures de prévention des conflits d'intérêts, le titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément à l'article 15.2 du présent CCP.

Par dérogation à l'article 41 du CCAG FCS, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder, sans mise en demeure préalable, à la résiliation de l'accord-cadre aux torts exclusifs du titulaire en cas d'absence de déclaration ou de fausse déclaration.

Article 10 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les « Résultats » désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui résultent de l'exécution des prestations objet du marché. En complément de l'article 34 du CCAG FCS, les « résultats » désignent sans que cette liste soit exhaustive : toutes les notes, rapports, synthèse, analyse, compte-rendu, présentations PowerPoint, et autres livrables produits par le titulaire dans le cadre du marché.

Les « connaissances antérieures » désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution des prestations objet du marché et qui sont incorporés aux résultats. En complément de l'article 34 du CCAG FCS, « les connaissances antérieures », désignent tous les documents et informations fournis par le pouvoir adjudicateur au titulaire (tous les documents existants en propres dans le

patrimoine de la DGAC) ou tous les documents auxquels le titulaire a pu avoir accès au titre des prestations du marché.

Par dérogation à l'article 37 du CCAG FCS, la DGAC est propriétaire à titre exclusif de l'ensemble des droits patrimoniaux des documents et livrables produits au titre du marché, ainsi, le titulaire ne possède pas le droit d'exploiter les résultats.

A cet effet, le titulaire et/ou ses sous-traitants, cède, pour toute la durée légale du droit d'auteur définie à l'article L123-1 du code de la propriété intellectuelle, et dans tous les pays, dès la réception des prestations, tous les droits patrimoniaux nés ou pouvant naître sur les résultats du marché.

Dans ce cadre, le titulaire et/ou les sous-traitants cèdent à titre exclusif à l'acheteur, les droits suivants :

- ✓ L'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins de la mission de service public de la DGAC.

- ✓ Le droit de reproduction comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de reproduire les résultats, pour quelque usage que ce soit, par quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu y compris non prévisible, sur tout support actuel ou futur et sans limitation de nombre tel que papier, électronique, numérique, analogique, magnétique, optique, vidéographique, pour toute exploitation, y compris en réseau sans limitation de nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports.

- ✓ Le droit de représentation et de distribution comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des résultats, en tout ou partie, directement ou indirectement, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, connus ou inconnus, sous toute forme, et auprès du public en général ou de catégories de public en particulier, de manière que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement.

La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans le prix du marché.

Article 11 - MESURES DE SECURITE

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité, qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

Article 12 - EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations et livrables attendus sont décrits en détail dans partie 2 Clauses techniques du présent CCP.

12.1 EMISSION DES BONS DE COMMANDE *(prestations d'Assistance à MOA _ Recettage des évolutions MEDRANO uniquement)*

Les bons de commandes peuvent être émis dès la notification de l'accord-cadre et jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. L'exécution des bons de commande ainsi émis est poursuivie jusqu'à son terme dans les conditions énoncées ci-après. Ils sont adressés au Titulaire par tout moyen permettant une date certaine de réception.

- ✓ la date de réception du bon de commande par le titulaire vaut date de notification.
- ✓ les bons de commande émis en fin d'accord-cadre ne peuvent prévoir un délai global d'exécution supérieur à 6 mois après l'échéance de l'accord-cadre.
- ✓ les bons de commande comportent au minimum les mentions suivantes :
- ✓ les coordonnées du service émetteur ;
- ✓ le code du service exécutant
- ✓ la référence de l'accord-cadre (numéro et date de notification) ;
- ✓ le numéro du bon de commande ;
- ✓ l'intitulé de la prestation et la date de début d'exécution ;
- ✓ les dates et lieu d'exécution de la prestation ;
- ✓ le prix unitaire de chaque prestation et la quantité commandée ;
- ✓ le montant total hors TVA ;
- ✓ le taux et le montant de la TVA applicable ;
- ✓ le montant total TVA incluse du prix à facturer ;
- ✓ l'adresse de facturation.

A compter de la date de notification du bon de commande, le titulaire dispose d'un délai de 8 jours calendaire pour faire connaître ses observations. Passé ce délai, le titulaire est réputé avoir accepté le bon de commande considéré. Délais d'exécution des prestations

Les délais d'exécution des prestations sont détaillés au CCTP.
Le décompte du délai d'exécution des prestations démarre à compter de la date de notification du bon de commande correspondant.

12.2 CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Conformément à l'article 27 et 28 du CCAG FCS, l'acheteur procède à des opérations de vérifications quantitatives et qualitatives des prestations, documents, livrables afin de constater qu'ils répondent aux stipulations du marché.

L'acheteur dispose d'un délai de 15 jours pour procéder aux opérations de vérifications et notifier sa décision. Passé ce délai, la décision d'admission des services ou des livrables est réputée acquise.

A l'issue des opérations de vérifications des prestations, documents, livrables, l'acheteur prend les décisions suivantes conformément à l'article 30 du CCAG FCS : admission, ajournement, réfaction ou rejet.

12.3 CLAUSE DE REEXAMEN

Il est prévu une clause de réexamen dans les circonstances suivantes :

- ✓ En cas de prestations ou de livrables complémentaires devenus nécessaires à la réalisation des prestations. Dans ces circonstances, et conformément à l'article 25 du CCAG FCS, l'acheteur et le titulaire conviennent le cas échéant, par avenant, des modalités de prise en charge de ces prestations complémentaires, sur la base de justificatifs fournis par le titulaire.
- ✓ Toute modification éventuelle d'imputation budgétaire ou de service exécutant intervenant en cours d'exécution du marché, est prise en compte par ordre de service transmis au titulaire par l'acheteur pour information, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.
- ✓ Lorsqu'un nouveau titulaire se substitue au titulaire initial du marché du fait d'une cession du marché public ou à la suite d'une opération de restructuration du titulaire initial, sous réserve que les autres conditions de l'accord cadre demeurent inchangées. Dans ces circonstances, après avoir été informé par le titulaire de l 'accord cadre de la situation, l'acheteur signifie par écrit (courriel) son accord de principe à la substitution du titulaire initial. Le nouveau titulaire devra remplir les conditions qui avaient été fixées pour la participation à la procédure de passation du marché initial. Pour effectuer le transfert du marché, la DGAC envoie au titulaire un acte de transfert à remplir et à lui retourner signé. La substitution effective s'opérera à compter de la signature par la DGAC de l'acte de transfert qui lui aura été remis, sous réserve que le nouveau titulaire lui ait transmis l'ensemble des documents administratifs demandés dans l'acte de transfert.

12.4 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

12.4.1 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre de l'exécution du marché, des pratiques respectueuses de l'environnement. À ce titre, il devra notamment :

- ✓ **Transmettre sous forme dématérialisée** l'ensemble des documents relatifs à l'exécution de ce marché ;
- ✓ **Réduire l'empreinte environnementale de ses déplacements professionnels** et pour se faire respecter les règles de déplacement applicables à la DGAC et au BEA définie par l'arrêté du 6 mars 2025 pris pour l'application du décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 modifié et relatif à la politique de déplacement professionnels des agents affectés à la direction générale de l'aviation civile ou voyageant pour son compte et du bureau d'enquêtes et d'analyses pour la sécurité de l'aviation civile. Ainsi, afin de favoriser les modes de transport les moins polluants, la voie ferroviaire est le mode de transport qui doit être privilégié. La voie aérienne ne peut être autorisée que lorsque le temps total du trajet (de la résidence administrative ou familiale au lieu de destination finale) aller ou retour incluant la voie ferroviaire est supérieur à quatre heures. Si le trajet s'effectue dans une même journée, la voie aérienne est autorisée lorsque le temps total de trajet par la voie ferroviaire est supérieur à six heures.

Le respect de ces engagements pourra faire l'objet d'un suivi au cours du marché.

12.4.2 COMMUNICATION DU BEGES ET DU PLAN DE TRANSITION ASSOCIE

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'Etat, il est exigé du titulaire, s'il est soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur son BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (https://bilans-ges.ademe.fr/), conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, si le titulaire est soumis aux obligations de déclaration extra-financière, il peut communiquer le plan via leur rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; il indique à l'acheteur le lien internet lui permettant d'accéder à ce document.

12.5 STAGE D'IMMERSION EN ENTREPRISE

Le titulaire s'engage à accueillir, dans le cadre de l'exécution du marché, un jeune en stage d'immersion en entreprise, pour une durée minimale de 35 heures effectives au cours des 4 années du marché. Les modalités sont totalement libres (âge, profil, sélection, contenu des missions). Le titulaire s'engage à transmettre à la DGAC la preuve de la réalisation du stage (convention ou tout autre moyen).

Article 13 - EMPLOI DE LA LANGUE FRANÇAISE

Tous les documents écrits remis par le titulaire au pouvoir adjudicateur doivent être rédigés en langue française. De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui pourraient avoir lieu entre le pouvoir adjudicateur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels, durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

Article 14 - PRIX

14.1 FORME ET CONTENU DES PRIX

14.1.1 FORME DES PRIX

Les prix des prestations *d'assistance utilisateurs* sont forfaitaires.
Les prix des prestations *d'assistance à MOA _ Recettage des évolutions MEDRANO* sont à prix unitaires.
Ils sont indiqués en annexe de l'acte d'engagement.

Les prix sont établis aux conditions économiques correspondant à la date limite de remise des offres. Ils sont révisables.

14.1.2 CONTENU DES PRIX

En complément de l'article 10 du CCAG FCS les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que tous les frais afférents à la mission tels que tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations, les frais de documentation, les frais d'assurance, les frais de déplacement etc.
En outre, les prix comprennent les éventuelles cessions des droits de propriété intellectuelle, les éventuelles modifications mineures demandées par le pouvoir adjudicateur, ainsi que la réversibilité.

Le taux de T.V.A. applicable est celui qui est en vigueur au moment du fait générateur (facturation).

14.2 AVANCES

Sauf renonciation expresse du titulaire portée à l'acte d'engagement, une avance est versée au titulaire dans les conditions des articles R 2391-3 et R2191-9 et suivants du code de la commande publique.

S'il y a lieu, une avance est versée pour tout bon de commande supérieur ou égal à 50 000 € HT. Le taux de l'avance est de 30 % du montant du bon de commande concerné. Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.
Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités de l'article R2191-11 du code de la commande publique.

14.3 REVISION DES PRIX

Les prix des prestations sont révisables tous les 2 ans, à partir de la 2e année du marché, à sa date anniversaire qui correspond à la date de la notification.

Les prix initiaux sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de remise des offres (DLRO). Ce mois est appelé « Mois zéro » Mo.

Les prix de base sont révisés, à la hausse comme à la baisse, par application de la formule ci-dessous :

$P = Po^* (S/ So)$

Dans laquelle :

- P est le prix révisé
- Po est le prix au mois Mo (mois de remise des offres)
- S est la dernière valeur définitive connue et publiée à la date de révision de l'indice de référence
- So est la valeur connue et publiée de l'indice S au mois Mo (mois de remise des offres)

L'indice S de référence est l'indice SYNTEC révisé disponible sur le site : https://www.syntec-ingenierie.fr/indice-syntec/

Le coefficient de révision comporte deux décimales et est arrondi au millième supérieur selon les dispositions du CCAG.

La révision des prix est réalisée sur demande du titulaire, formulée au plus tard trois mois après la date anniversaire du marché. Passé ce délai, le titulaire est réputé renoncer à la révision des prix pour l'année correspondante.

Le titulaire fournit une nouvelle annexe financière comportant les prix révisés, accompagnée des informations nécessaires (notamment la valeur des indices) au contrôle et à la validation des calculs par l'acheteur.

Après validation par l'acheteur, les prix du marché ainsi révisés, sont modifiés par simple substitution des annexes financières sans qu'il soit besoin d'établir un avenant.

La mise en œuvre des prix révisés sera effective le mois suivant la validation de la révision par l'acheteur.
Les prestations commandées avant la date de validation de la révision seront facturées sur la base des prix initiaux, les commandes émises après la date de validation de la révision sont facturées sur la base des nouveaux prix.

Article 15 - PENALITES

15.1 PENALITES EN CAS DE RETARD

En cas de non-respect du délai d'exécution résultant des dispositions prévues au présent CCP ou dans son offre, le titulaire encourt des pénalités.
Si des pénalités doivent être appliquées le montant correspondant est notifié au titulaire.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, le titulaire s'expose à des pénalités d'un montant forfaitaire de 200€ TTC par jour de retard en cas de non-respect des délais maximums contractuels dans :

- l'exécution des prestations d'assistance aux utilisateurs de la plateforme ALPHA TANGO ;
- dans la transmission du rapport consignant la synthèse des retours utilisateurs dans le cadre du suivi des prestations ;
- dans la réalisation du webinaire de présentation de l'outil ;
- dans la réalisation des prestations de recettage.

15.2 PENALITES POUR VIOLATION DES OBLIGATIONS DE SECURITE, DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL OU DE PREVENTION DES CONFLITS D'INTERET

En cas de violation des règles de sécurité, de protection des informations confidentielles et de protection des données à caractère personnel ou de prévention des conflits d'intérêt énoncés à l'article 9.2, 9.3 et 9.4 du présent CCP, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes :

- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles n'impliquant pas des données à caractère personnel : application d'une pénalité égale à 0.5% du montant exécuté du marché à la date de constatation du fait générateur ;
- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles impliquant des données à caractère personnel ou des mesures de prévention des conflits d'intérêt : application d'une pénalité égale à 2 % du montant exécuté du marché public à la date de constatation du fait générateur. En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative.

Article 16 - MODALITES DE REGLEMENT

16.1 PAIEMENTS ET INTERETS MORATOIRES

Les paiements s'effectuent suivant les règles de la comptabilité publique.

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après attestation du service fait par l'acheteur. Les paiements sont effectués par virement sur le compte du titulaire défini dans l'acte d'engagement. Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R.2191-12 et suivants du code de la commande publique.
Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2192-31 à R.2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.
Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

16.2 FACTURATION

Les factures dont la fourniture incombe au titulaire n'ont pas à être réclamées par le pouvoir adjudicateur.
En cas de modification d'établissement financier et/ou du numéro de compte, le titulaire avertit le pouvoir adjudicateur dans un délai de quinze jours par lettre simple en joignant le nouveau relevé d'identité bancaire.

Les prestations forfaitaires d'assistance utilisateurs et les prestations unitaires d'assistance à MOA _ Recettage des évolutions MEDRANO donneront lieu à une facturation semestrielle après constatation du service fait.

16.2.1 TRANSMISSION DES FACTURES

La transmission des factures s'effectue conformément aux dispositions :

- ✓ De l'ordonnance n° 2021-1190 du 30 décembre 2021 relative à la généralisation de la facturation électronique dans les transactions assujetties à la T.V.A. et à la transmission des données de transaction ;
- ✓ Du décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique ;
- ✓ De l'arrêté du 14 décembre 2021 modifiant l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

a) Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers :

- Par transfert de fichier (en mode EDI – Echange de données informatisées) : Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation ;

En utilisant des web services (en mode API - Application Programming Interface) : Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers (API/web service). L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc...

Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'UR : https://chorus-pro.gouv.fr aux fins de soit :

- Déposer ses factures sur le portail ;
- Saisir directement ses factures.

Préalables techniques et réglementaires : Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse ci-dessous :
https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4003
et
https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4210
Pour tout renseignement, le titulaire peut s'adresser à :
https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1 / Rubrique « Nous contacter »

Attention : Dans Chorus-Pro, la DGAC est considérée comme un service "hors Etat". Il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?".

16.2.2 MENTIONS OBLIGATOIRES A TOUTE FACTURE

Les factures portent au minimum les indications suivantes :

- ✓ Le nom et l'adresse du titulaire ;
- ✓ Le code Service exécutant (SE) de la DSAC échelon central : SE20
- ✓ Le numéro du marché et son numéro d'engagement juridique ;
- ✓ Le numéro et la date du bon de commande (le cas échéant) ;
- ✓ La nature des prestations ;
- ✓ Les dates et lieux d'exécution de la prestation ;
- ✓ Le prix forfaitaire hors t.v.a. ;
- ✓ Le montant total hors t.v.a. ;
- ✓ Le taux et le montant de la t.v.a. ;
- ✓ Le montant TTC ;
- ✓ La date d'établissement de la facture ;
- ✓ Les références du compte bancaire ouvert au nom du titulaire telles qu'elles sont précisées dans l'acte d'engagement ;
- ✓ Le numéro d'identification intracommunautaire de la DGAC (FR 19120064019) ;

Article 17 - SOUS-TRAITANCE

Les obligations qui incombent au titulaire dans le cadre du présent marché s'appliquent de droit à ses sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

Conformément à l'article L. 2193-3 du code de la commande publique, les prestations forfaitaires d'assistance utilisateurs sont des tâches essentielles du marché. Elles ne peuvent être sous traitées et doivent donc être impérativement exécutées par le titulaire.

L'agrément et le paiement des sous-traitants sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais d'un acte spécial de sous-traitance dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 téléchargeable sur https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat) ou un équivalent.

Si la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, la notification du marché emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Le pouvoir adjudicateur dispose de 21 jours à compter de la remise de l'acte spéciale de sous-traitance et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique (ou du certificat de cessibilité) pour rejeter la demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément des conditions de paiement. Le silence gardé par le pouvoir adjudicateur vaut également acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Article 18 - RESILIATION

Les stipulations des articles 38 à 45 du CCAG FCS, relatives à la résiliation du marché sont applicables.

Par dérogation à l'article 41 du CCAG FCS, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder, sans mise en demeure préalable, à la résiliation de l'accord-cadre aux torts exclusifs du titulaire en cas d'absence de déclaration de conflit d'intérêt ou de fausse déclaration.

La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des résultats et des connaissances antérieures pour la durée d'exploitation prévue au marché sous réserve de la réception des résultats concernés et de leur paiement.

Article 19 - LITIGES ET CONTENTIEUX

Le pouvoir adjudicateur et le titulaire s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objet du marché.

En cas de différend ou de litige qui naîtrait lors de l'exécution du présent contrat, la loi française est seule applicable. Le tribunal administratif de Paris, 7 Rue de Jouy, 75004 Paris, est seul compétent pour les aspects concernant les modalités d'exécution du marché.

Le tribunal judiciaire situé, 29-45 avenue de la porte de Clichy 75017 Paris, est seul compétent pour les questions relatives à la propriété intellectuelle.

Article 20 - DEROGATIONS AU CCAG FCS

Articles du CCP	Nature de la dérogation	Articles du CCAG FCS
8.2	Désignation du représentant du titulaire	3.4.1

9.4/18	Résiliation en cas de non-déclaration ou de fausse déclaration de conflit d'intérêt sans mise en demeure préalable	41
10	Droits de propriété intellectuelle	34
15.1	Pénalités de retard	14

PARTIE 2 - CLAUSES TECHNIQUES

Les prestations attendues au titre de ce marché sont des prestations d'assistance aux utilisateurs de la plateforme ALPHA TANGO et des prestations d'assistance technique pour améliorer l'outil.

Article 1 - ASSITANCE UTILISATEURS

Afin d'assurer l'assistance aux utilisateurs de la plateforme, le titulaire met en place un support. Les questions et demandes d'assistance seront effectuées par ticket via mail. Le titulaire doit être en mesure de traiter des demandes formulées en français ou en anglais et de fournir les réponses aux sollicitations dans les deux langues.
La charge de travail forfaitaire liée à l'assistance aux utilisateurs est estimée à un jour par semaine et à hauteur d'une heure en moyenne par jour pendant 5 jours.

1.1 PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations d'assistante couvrent au moins les domaines suivants :

- Le titulaire assure un support permanent aux utilisateurs d'ALPHA TANGO concernant toute question relative au fonctionnement de l'outil. Il assure le traitement de la demande jusqu'à sa clôture. Le titulaire rappelle les bonnes pratiques et la réglementation incombant aux propriétaires, exploitants et télépilotes de drones si besoin.
- Support en cas de blocage : le titulaire apporte un support lorsqu'un utilisateur se retrouve bloqué dans l'utilisation de l'outil. Il identifie le problème et l'aide à le résoudre. S'il s'agit d'un problème de compréhension de l'outil, il rappelle les bonnes pratiques et conseille des modes de fonctionnement adaptés aux besoins de l'utilisateur.
- En cas d'incident technique avéré concernant un défaut de fonctionnement de la plateforme : Pour tout incident ou anomalie de fonctionnement dû à l'outil ALPHA TANGO, le titulaire recueille toutes les informations de l'utilisateur et les manipulations réalisées, les *screenshots*, afin d'établir un diagnostic et un *reporting* immédiat aux services techniques de la DGAC. Une fois l'incident résolu par la DGAC, le titulaire met en place un moyen d'en informer les utilisateurs.
- Le titulaire réalise un bilan mensuel des problèmes rencontrés par les utilisateurs et leur fréquence ; ce bilan est à intégrer dans le rapport semestriel d'activités transmis avant les réunions de suivi (cf article 1.4) ;
- Le titulaire constitue un manuel d'actions à réaliser pour résoudre les cas récurrents (Exemple : pour désactiver un compte, il faut vérifier qu'il n'y a pas déjà un compte désactivé pour cet usager)

1.2 DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DE SUPPORT

L'assistance aux utilisateurs est assurée de façon régulière et continue par mail.

Une réponse aux demandes de support est effectuée par mail dans les délais suivants

- Pour une sollicitation effectuée en jours ouvrés et horaires de bureau (9h à 17h), la première réponse doit être transmise à J+1 ;
- Pour une sollicitation effectuée un week-end, jour férié ou en dehors des horaires de bureau, la première réponse doit être effectuée à J+1 du premier jour ouvré.

Le titulaire met en place des indicateurs pour suivre les délais de réponse et la qualité du service rendu. Ils sont présentés au représentant du pouvoir adjudicateur lors des réunions de suivi prévues au 1.2.

1.3 PRESENTATIONS REGULIERES DE L'OUTIL AUX NOUVEAUX UTILISATEURS

Sur demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire apporte un soutien aux nouveaux utilisateurs d'ALPHA TANGO afin de les sensibiliser, de les familiariser et de les accompagner dans la prise en main de l'outil.

Cet accompagnement prendra la forme d'un webinaire à réaliser par an d'une durée de 3h ayant pour but de présenter l'outil et ses fonctionnalités, de répondre aux questions et de présenter des différents documents et supports pouvant aider à la prise en main de l'outil.

Le titulaire s'engage à réaliser le webinaire à la date fixée par le pouvoir adjudicateur. Le délai court à compter de sa notification par mail.

1.4 COORDINATION AVEC LE POUVOIR ADJUDICATEUR-RAPPORT SEMESTRIEL D'ACTIVITES

Des réunions de suivi se tiendront semestriellement avec les équipes techniques de la DSAC. Par dérogation, cette fréquence est trimestrielle pour la première année du marché ainsi qu'en cas de constatation de difficultés particulières dans l'exécution du marché.

Lors de la première réunion de suivi du marché, le titulaire propose à la DSAC des indicateurs détaillés de suivi de la prestation.

La programmation de ces réunions, la production du relevé de décisions et le suivi des actions décidées sont à la charge du titulaire.

Le titulaire transmet chaque semestre à la DSAC, 15 jours en amont de la réunion de suivi, un rapport consignant la synthèse des retours utilisateurs, faisant état des difficultés constatées et des propositions d'axes d'amélioration de l'outil ALPHA TANGO et/ou de ses documents et supports d'assistance. Ce rapport consigne les incidents et les demandes de support, des données statistiques et un tableau de bord des différents types de demande d'intervention.

Ce rapport présente également les indicateurs de respect des engagements contractuels

Article 2 - ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE MEDRANO (MOA) – RECETTE SUITE A UNE EVOLUTION DE L'OUTIL MEDRANO

Lorsqu'une évolution de l'outil MEDRANO est réalisée, il est nécessaire de procéder à une recette préalable de cette version avant mise en production afin d'en valider le fonctionnement.

Cette recette consiste notamment à identifier des usagers répondant à certains critères (jeux de données), à rédiger des scénarios de test répondant aux nouvelles fonctionnalités embarquées, et à exécuter ces scénarios ainsi que des tests de non-régression.

Le titulaire sera amené à participer aux réunions de préparation de la recette avec la MOA et à jouer des scénarios de recette.

Le titulaire s'engage à livrer la prestation dans le délai fixé par le pouvoir adjudicateur par mail. Le délai court à compter de la notification du bon de commande.