



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



PLACE
PLATEFORME DES ACHATS DE L'ÉTAT

Acheteur public : Ministère de l'Education Nationale ([Jeunesse et Sports](#))

Direction service : [ECOLE NATIONALE DES SPORTS DE MONTAGNE](#)

Cahier des charges particulières

Numéro de la consultation : [M2026000011](#)

Objet de la consultation : acquisition de logiciel de gestion hôtelière

--

Sommaire

ARTICLE 1 -	IDENTIFICATION	5
ARTICLE 2 -	OBJET DU MARCHÉ	5
ARTICLE 3 -	ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 4 -	FORME DU MARCHÉ	5
ARTICLE 5 -	ETENDUE DU MARCHÉ	5
ARTICLE 6 -	DUREE DU MARCHÉ	6
6.1	Cadre général.....	6
6.2	Reconduction du marché.....	6
6.3	Fractionnement des prestations.....	6
6.3.1	Tranche ferme.....	6
6.3.2	Tranche optionnelle.....	6
ARTICLE 7 -	LIEU D'EXECUTION	6
ARTICLE 8 -	DOCUMENTS CONTRACTUELS	6
ARTICLE 9 -	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
9.1	Représentation des parties.....	7
9.1.1	Représentation de l'acheteur.....	7
9.1.2	Représentation du titulaire.....	7
9.2	Conditions d'exécution.....	7
9.2.1	Délais d'exécution.....	7
9.2.2	Les exigences relatives aux prestations.....	7
9.3	Obligations du titulaire.....	7
9.3.1	Obligation de conseil.....	7
9.3.2	Obligation d'information.....	8
9.3.3	Mesures de sécurité.....	8
9.3.4	Responsabilité du titulaire.....	8
9.4	Exécution d'une mission de service public.....	8
9.5	Clauses sociales.....	8
9.6	Clauses environnementales.....	8
9.7	Bilan des émissions de gaz à effet de serre.....	8
9.8	Traitement de données à caractère personnel.....	9
9.9	Confidentialité et secret des affaires.....	14
9.10	Conflit d'intérêt.....	14
9.11	Dispositions spéciales relatives à l'IMPI.....	15
9.12	Clauses de réexamen.....	15
9.13	Constatation de l'exécution des prestations et admission.....	15
9.13.1	Contrôle.....	15
9.13.2	Opérations de vérification.....	15
9.13.3	Décision après vérifications.....	15
9.14	Garanties.....	15
9.15	Primes.....	15
9.16	Pénalités.....	15
9.16.1	Pénalités liées à l'exécution des prestations.....	16
9.16.2	Pénalités liées aux considérations sociales.....	16
9.16.3	Pénalités liées aux considérations environnementales.....	16
9.16.4	Plafonnement des pénalités.....	16
9.16.5	Seuil d'exonération des pénalités.....	16
ARTICLE 10 -	REGIME FINANCIER	16
10.1	Forme et contenu des prix.....	16
10.2	Variation des prix.....	16
10.3	Avances.....	16
10.4	Modalités financières.....	17
10.4.1	Répartition des paiements.....	17
10.4.2	Retenue de garantie, cautionnement et comptable(s) assignataire(s).....	17
10.4.3	Intérêts moratoires.....	17
10.5	Modalités de facturation.....	18
10.5.1	Mentions obligatoires.....	18

10.5.2	Taux de TVA	18	
10.5.3	Frais particuliers.....	18	
10.5.4	Monnaie	18	
10.5.5	Transmission des factures	18	
10.6	Service fait présumé	19	
10.7	Modifications financières pour circonstances imprévisibles	19	
ARTICLE 11 -	DISPOSITIONS DIVERSES		20
11.1	Echanges dématérialisés	20	
11.2	Langue.....	20	
11.3	Propriété intellectuelle.....	20	
11.4	Assurances.....	20	
11.5	Autres obligations administratives.....	20	
11.6	Relation Fournisseurs	21	
11.7	Résiliation.....	21	
11.8	Exécution aux frais et risques du titulaire.....	21	
11.9	Différends.....	21	
11.10	Litiges et contentieux	22	
ARTICLE 12 -	CLAUSES TECHNIQUES		22
12.1	Périmètre de la mission.....	22	
12.1.1	Contexte	22	
12.1.2	Objet du marché	22	
12.1.3	Périmètre fonctionnel attendu.....	22	
12.2	Prérequis techniques – Mode SaaS.....	23	
12.2.1	Modèle de livraison	23	
12.2.2	Disponibilité et performance	23	
12.2.3	Sécurité.....	23	
12.2.4	Sauvegarde et continuité.....	23	
12.2.5	Accessibilité et mobilité	24	
12.2.6	Interopérabilité	24	
12.3	Exigences fonctionnelles	24	
12.3.1	Gestion des réservations (Annexe 2).....	24	
12.4	Gestion de formulaire de demande de réservations (portail Web Client)	24	
12.4.1	Gestion des devis (Annexe 4).....	24	
12.4.2	Gestion des factures pro-format et des factures (Annexe 5).....	25	
12.4.3	Gestion d'un système d'alerte pour le suivi de la réservation.....	25	
12.4.4	Gestion des plannings.....	25	
12.4.5	Gestion du ménage des chambres et du gardiennage.....	26	
12.4.6	Gestion de documents types et mailings.....	26	
12.4.7	Export de fichiers Excel ou autres formats de tableurs.....	26	
12.4.8	API d'échange.....	26	
12.4.9	Accessibilité	26	
12.4.10	Gestion d'une base de données clients	26	
12.4.11	Reporting et pilotage	26	
12.5	Niveau de service	27	
12.6	Formation	27	
12.7	Sécurité et hébergement.....	27	
12.8	Exigences de mise en œuvre.....	27	
12.8.1	Reprise de données	27	
12.8.2	Réversibilité.....	27	
12.9	Interopérabilité et API	27	
12.9.1	Exigences générales.....	27	
12.9.2	Interface comptabilité	28	
12.9.3	Interface gestion des accès physiques.....	28	
12.10	Planning d'exécution prévisionnel.....	28	
ARTICLE 13 -	LIVRABLES ATTENDUS		28
ARTICLE 14 -	ANNEXES		28
ARTICLE 15 -	DEROGATIONS		29

Article 1 - IDENTIFICATION

Le présent marché est porté par : Ministère chargé des Sports

L'Etat,

Direction ou service : **Ecole Nationale des Sports de Montagne**

Adresse : 35 route du Bouchet

Code Postal : 74400

Ville : **Chamonix**

Siret : **197 400 682 00013**

Téléphone : **04 50 55 31 47**

Il est représenté par Manuel Brissaud,

Article 2 - OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet : Acquisition de logiciel de gestion hôtelière .

Le marché est un marché de Fournitures .

Code(s) CPV de la consultation : Valeur principale : 48000000 - Logiciels et systèmes d'information.

Article 3 - ALLOTISSEMENT

Le marché n'est pas alloti.

Article 4 - FORME DU MARCHE

Le marché ne comporte pas de tranche.

Article 5 - ETENDUE DU MARCHE

L'Ecole Nationale des Sports de Montagne comprend deux sites dénommés :

Ecole nationale de ski et d'alpinisme, à Chamonix-Mont-Blanc (Haute-Savoie), et Centre national de ski nordique et de moyenne montagne, à Prémanon (Jura).

Elle a son siège à Chamonix-Mont-Blanc.

Les domaines d'intervention de l'Ecole nationale de ski et d'alpinisme sont notamment :

- « 1° Le ski alpin et ses activités assimilées ;
- « 2° L'alpinisme et ses activités assimilées ;
- « 3° Le vol libre.

Les domaines d'intervention du Centre national de ski nordique et de moyenne montagne sont notamment :

- « 1° Les disciplines nordiques ;
- « 2° Les activités physiques ou sportives de moyenne montagne.

Les services de prestations hôtelière et logistique proposés aux usagers de l'établissement comprennent :

- plusieurs sites
- 300 lits
- 400 couverts par service
- 20 salles de cours
- 30 véhicules
- un centre de documentation
- deux centres de santé
- 3 structures sportives
- des réservations sur sites externalisés

Article 6 - DUREE DU MARCHE

6.1 Cadre général

La durée du marché court à compter de sa date de notification. **Elle comprend 3 ans d'engagement.**

6.2 Reconduction du marché

Le marché ne fait l'objet d'aucune reconduction.

6.3 Fractionnement des prestations

6.3.1 Tranche ferme

Sans objet.

6.3.2 Tranche optionnelle

Sans objet.

Article 7 - LIEU D'EXECUTION

Les lieux d'exécution des prestations objets de la consultation sont :39 - Jura (FR-39),74 - Haute-Savoie (FR-74).

Prémanon et Chamonix Mont Blanc

Article 8 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Sans objet.

Article 9 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

9.1 Représentation des parties

9.1.1 Représentation de l'acheteur

Dès la notification du marché, l'acheteur désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du titulaire, pour les besoins de l'exécution du marché. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par l'acheteur en cours d'exécution du marché.

L'acheteur notifie toute modification d'interlocuteur au titulaire.

9.1.2 Représentation du titulaire

Le titulaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés à la réunion de lancement du développement de l'application.

Le titulaire est tenu d'informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants.

Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans un délai de 15 jours à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

9.2 Conditions d'exécution

9.2.1 Délais d'exécution

Les délais d'exécution sont fixés dans l'article 12 « Clauses techniques ».

Le point de départ du délai d'exécution est la notification du marché, tel qu'indiquée dans l'acte d'engagement.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, du fait de l'acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'acheteur prolonge le délai d'exécution. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire signale à l'acheteur les faits, dans les 15 jours de leur apparition, et avant l'expiration du délai contractuel. Il lui indique la durée de prolongation souhaitée. L'acheteur dispose de 15 jours pour lui notifier sa décision. La durée d'exécution du marché est prolongée dans les conditions prévues par le CCAG de référence.

9.2.2 Les exigences relatives aux prestations

Sans objet

9.3 Obligations du titulaire

9.3.1 Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Le titulaire et l'acheteur s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations du marché.

9.3.2 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

9.3.3 Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

9.3.4 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en oeuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

9.4 Exécution d'une mission de service public

Sans objet

9.5 Clauses sociales

Le présent marché public ne comprend pas de considérations sociales.

9.6 Clauses environnementales

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, en prévoyant des conditions d'exécution des prestations comportant des éléments à caractère environnemental :

Mesure et reporting carbone : le prestataire fournit un bilan de l'empreinte carbone des prestations fournies annuellement.

9.7 Bilan des émissions de gaz à effet de serre

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de 1 mois après la notification du marché.

Pour les sous-traitants qui sont eux-mêmes soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, la communication du BEGES et du plan de transition associé intervient dans le même délai que pour le titulaire, si la déclaration de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre. Si la déclaration de sous-traitance intervient après la notification du marché, alors il doit communiquer le BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de 1 mois à compter de l'acceptation du sous-traitant constatée dans les conditions prévues à l'article R.2193-4 du code de la commande publique.

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, les titulaires (et les sous-traitants) lorsqu'ils transmettent les informations relatives au plan de transition, peuvent renvoyer vers la section de leur rapport de gestion ou de leur rapport sur la gestion du groupe prévue aux articles L. 232-6-3 et L. 233-28-4 du code de commerce, selon le cas, sous réserve que ce plan soit facilement identifiable et comprenne les descriptions mentionnées à l'alinéa précédent spécifiques aux activités exercées sur le territoire national.

9.8 Traitement de données à caractère personnel

Tous les marchés publics sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement de données à caractère personnel, que ce traitement soit l'objet-même du marché (marché de Cloud, de SIRH...) ou qu'il soit accessoire. Par exemple, sont considérés comme des traitements : le fait de collecter et conserver un fichier contenant les noms et numéros de téléphone des différents interlocuteurs d'une entreprise, le fait d'avoir collecté et enregistré les plaques d'immatriculation pour permettre l'accès du titulaire à un chantier...

La qualification de « responsable de traitement » revient à l'acteur qui fixe les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

Le sous-traitant est l'acteur qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement. Il n'agit que sur les instructions de ce dernier.

La définition des rôles est rappelée dans le RGPD : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Il fixe les finalités et les moyens du traitement.

Pour l'exécution du marché public, en cas de traitement de données à caractère personnel, le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, sont tenus au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, le titulaire apporte à l'acheteur, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

Dès la notification du marché, il communique à l'acheteur l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD) L'acheteur est responsable du traitement des données à caractère personnel. Le titulaire est sous-traitant au sens du RGPD.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du présent marché public s'engage à effectuer pour le compte de l'acheteur les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du présent marché public, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Précisions terminologiques

Dans le cas présent, **le responsable de traitement** au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, «règlement général sur la protection des données » ou RGPD) **est l'acheteur et le sous-traitant est le titulaire du marché.**

Nature, durée, finalité et description du traitement de données à caractères personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la ou les prestations(s) suivante(s) : **réservations de type hôtelière et logistique, base de données tiers**

Les données à caractère personnel sont traitées pour une durée **de 3 ans prolongeable par contrat de maintenance.**

La ou les finalité(s) du traitement sont les suivantes : **gestion de la logistique de stages et d'accueil d'usagers**

Les types de données à caractère personnel traitées sont les suivantes : **Identité, régime alimentaire, coordonnées, RIB**

Les catégories de personnes concernées par les données sont les suivantes : **usagers et agents**

Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions (« données sensibles »), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

Mise en oeuvre du traitement

Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur

Le titulaire du marché public s'engage, notamment, à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du présent marché public ;
2. traiter les données conformément aux instructions documentées de l'acheteur. Si le titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur ;
3. Si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;

Les données transférées vers un pays tiers doivent bénéficier d'un degré de protection équivalent à celui garanti par le RGPD au sein de l'Union européenne. Il est rappelé que tout transfert de

données à caractère personnel, au bénéfice de toute entité et notamment de pays tiers ou d'organisations internationales, qui ne serait pas strictement conforme à la réglementation française ou européenne est formellement prohibé.

A défaut de pouvoir garantir le respect de ces exigences en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers, le titulaire suspend tout transfert et se rapproche de l'acheteur pour envisager, le cas échéant, l'adaptation des modalités d'exécution du marché permettant le respect des exigences du RGPD.

Si les modalités d'exécution ne peuvent être adaptées, l'acheteur procède à la résiliation du marché pour motif d'intérêt général dans les conditions prévues par le CCAG de référence.

4. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché public ;

5. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché public :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

6. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Sous-traitance des activités de traitement

Lorsque le titulaire (qui est, pour rappel, sous-traitant au sens RGPD), fait appel à un sous-traitant (au sens de la commande publique) pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur (le responsable de traitement au sens du RGPD). Cette information doit indiquer clairement la nature des activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai de 21 jours à compter de la date de réception de la demande en application des dispositions de l'article R.2193-4 du code de la commande publique.

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

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent marché public pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données.

Le titulaire demeure pleinement responsable, à l'égard de l'acheteur, de l'exécution des obligations du sous-traitant conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le titulaire informe l'acheteur de tout manquement du sous-traitant à ses obligations contractuelles.

Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement

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

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

Le titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des prestations, que l'intégralité des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution du marché en qualité de

sous-traitant RGPD sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

- De l'Espace économique européen ;
- D'un État tiers bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ;
- Ou, à défaut, que les transferts résultant de la réalisation des Prestations sont encadrés par des garanties appropriées ou des règles d'entreprise contraignantes au sens des articles 46 et 47 du RGPD, le cas échéant complétées par des mesures supplémentaires visant à garantir qu'il ne pourra pas y être fait échec dans l'État tiers de destination, dans le strict respect de la jurisprudence.

La garantie du titulaire sur ce point doit non seulement couvrir l'hébergement des données, mais également toutes les opérations de traitement réalisées par le titulaire ou par les sous-traitants RGPD ultérieurs auxquels pourraient le cas échéant être confiées certaines opérations de traitement (telles que notamment maintenance, assistance...).

Le titulaire doit ainsi pouvoir garantir que les données traitées ne peuvent pas être rendues accessibles à des destinataires, y compris des autorités administratives ou judiciaires, situés hors de l'Espace économique européen sans que soit respecté le droit applicable, et en particulier le RGPD. Le titulaire détaillera les moyens mis en place pour y répondre.

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai de 24 heures après en avoir pris connaissance sur la boîte fonctionnelle rgpd@ensm.sports.gouv.fr. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) si possible 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Après accord écrit de l'acheteur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte de l'acheteur, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de (à compléter) heures à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

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

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

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

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

Le titulaire aide l'acheteur :

- à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ;
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

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

Mesures de sécurité

Le titulaire met en oeuvre les mesures de sécurité suivantes :

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

Sort des données

Au terme de l'exécution du présent marché public, l'acheteur informe le titulaire de sa décision relative au sort des données. L'acheteur peut demander au titulaire de :

- o détruire toutes les données à caractère personnel
- o renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur ou au tiers désigné par l'acheteur

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction

Délégué à la protection des données

Dès la notification du marché public, l'acheteur communique au titulaire le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données.

Registre des activités de traitement

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

1. le nom et les coordonnées de l'acheteur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
2. les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur ;

3. le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement général sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

4. dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, selon les besoins :

o la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;

o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Pénalité pour manquement aux obligations associées à la protection des données à caractère personnel

En cas de méconnaissance de la réglementation liée à la protection des données à caractère personnel et des stipulations du présent document, les pénalités suivantes seront appliquées 50 euros par jour de retard (à compter du jour de la notification) en cas de non-respect du délai de notification des violations de données à caractère personnel...

Conformément au CCAG de référence, l'acheteur peut résilier le marché pour faute du titulaire en cas de manquement grave et répété, par le titulaire ou son sous-traitant, aux obligations relatives à la confidentialité, à la protection des données à caractère personnel et à la sécurité prévues par la réglementation française et européenne ainsi qu'aux obligations prévues par le présent article et par les pièces particulières du marché. [Inclure texte à champ libre]

9.9 Confidentialité et secret des affaires

Le titulaire met en oeuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il a accès lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors du marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le présent marché concerne des prestations de fourniture d'application informatique.

9.10 Conflit d'intérêt

Tout au long de l'exécution du marché, le titulaire est tenu de déclarer sans délai à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

9.11 Dispositions spéciales relatives à l'IMPI

Sans objet

9.12 Clauses de réexamen

Sans objet

9.13 Constatation de l'exécution des prestations et admission

9.13.1 Contrôle

Les opérations de contrôle sont effectuées en application du CCAG de référence.

9.13.2 Opérations de vérification

Les opérations de vérification sont effectuées en application du CCAG de référence.

9.13.3 Décision après vérifications

Les décisions après les opérations de vérification sont effectuées en application du CCAG de référence.

9.14 Garanties

Les prestations font l'objet de la garantie prévue au CCAG de référence.

9.15 Primes

Sans objet.

9.16 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité.

Lorsqu'aucune des pénalités spécifiques prévues ci-après n'est applicable, l'acheteur peut, après mise en demeure du titulaire de respecter ses obligations contractuelles restée infructueuse, appliquer une pénalité de **50€** euros par jour de retard constaté.

Les autres pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, sous réserve d'éventuelles stipulations particulières concernant les pénalités de retard.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de ses obligations, du fait du paiement desdites pénalités.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de l'acheteur de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie du marché aux frais et risques du titulaire.

Les pénalités peuvent être précomptées sur les acomptes versés au titulaire tout au long de l'exécution des prestations, lors de l'établissement des états d'acomptes, ou constituer un élément du décompte général.

Principe du contradictoire Lorsque l'acheteur envisage d'appliquer des pénalités de retard, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours à compter du premier jour de retard constaté. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être

appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

9.16.1 Pénalités liées à l'exécution des prestations

Pénalités de retard :

En cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, des pénalités de **50€ par jour de retard**.

9.16.2 Pénalités liées aux considérations sociales

Sans objet

9.16.3 Pénalités liées aux considérations environnementales

Sans objet

9.16.4 Plafonnement des pénalités

San objet

9.16.5 Seuil d'exonération des pénalités

Conformément au CCAG de référence, le seuil d'exonération des pénalités de retard est fixé à 1000 euros HT pour l'ensemble du marché.

Article 10 - REGIME FINANCIER

10.1 Forme et contenu des prix

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des interventions liées aux prestations sur site ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

10.2 Variation des prix

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant **à la date de remise de l'offre par le titulaire**.

La révision annuelle des prix indiqués au Bordereau de Prix Unitaire se calcule à partir de l'indice SYNTEC (www.syntec.fr)

10.3 Avances

Sans objet

10.4 **Modalités financières**

10.4.1 **Répartition des paiements**

La périodicité des acomptes est fixée à **1 mois**.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R.2191-21 et suivants du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif et ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte. Les prestations font l'objet d'un règlement partiel définitif.

Distinct du régime de l'acompte, le règlement partiel définitif (RPD) est insusceptible de remise en cause par les parties après son paiement (cf art. R.2191-26 CCP).

Si l'acheteur y a recours, il doit définir l'exécution du marché en étapes ou en phases qui pouvant faire l'objet d'une réception propre donneront lieu à ces RPD. Par conséquent, l'acheteur doit notamment faire figurer au marché le délai de chaque étape ou phase, et le montant associé à chaque phase ou période, ainsi que la faculté d'arrêter les prestations à l'issue d'une phase ou d'une étape ...

Les modalités de règlements partiels définitifs sont prévues par les CCAG : art 11.8 des CCAG FCS, CCAG-PI, CCAG-TIC.

10.4.2 Retenue de garantie, cautionnement et comptable(s) assignataire(s)

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

10.4.3 **Intérêts moratoires**

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** pour l'Etat et ses établissements publics. 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.

10.5 Modalités de facturation

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après constatation du service fait par l'acheteur.

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire.

10.5.1 Mentions obligatoires

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures comprennent les mentions suivantes :

- La date d'émission de la facture ;
- La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- La référence du marché (numéro d'engagement juridique) ;
- La date de livraison effective des fournitures ou d'exécution des services, la quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations réalisés ;
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée ;
- Le cas échéant , les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

10.5.2 Taux de TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

10.5.3 Frais particuliers

Sans objet.

10.5.4 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

10.5.5 Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

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

- déposer ses factures sur le portail ;
- saisir directement ses factures ;

Le titulaire trouvera sur le portail <https://chorus-pro.gouv.fr> les 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, ainsi qu'un lien pour prendre contact pour tout renseignement complémentaire.

10.6 Service fait présumé

Sans objet

10.7 Modifications financières pour circonstances imprévisibles

Lorsque des circonstances imprévisibles et extérieures aux parties surviennent en cours d'exécution, les parties peuvent convenir d'une modification des clauses financières, si celle-ci est nécessaire à la poursuite de l'exécution, dans les conditions prévues à l'article R.2194-5 du CCP. Une telle modification n'est qu'une faculté pour l'acheteur.

S'il envisage de modifier le contrat pour tenir compte des surcoûts engendrés par les circonstances imprévisibles, l'acheteur se fonde sur les justifications financières précises que lui apporte le titulaire.

Seules peuvent être prises en compte les circonstances produisant un effet réel et certain sur l'exécution du marché, la présente clause n'ayant pas pour objet de compenser des surcoûts dont la survenance n'est qu'hypothétique.

A l'appui de toute demande tendant à la modification des conditions financières du présent marché, le titulaire doit :

- Adresser un mémoire en réclamation à l'acheteur démontrant l'existence d'une circonstance imprévisible au sens de l'article R.2194-5 du CCP ;
- Justifier son prix de revient initial, tel qu'envisagé à la date de remise de son offre, et, par conséquent, sa marge bénéficiaire ainsi que les éventuelles provisions pour risques intégrées dans son prix ;
- Fournir tout document de nature comptable (bilans, factures, ...) ou contractuelle (notamment les contrats de fournitures ou de sous-traitance), attestant de la réalité et de l'étendue des surcoûts supportés depuis la survenance de l'évènement imprévisible, pour l'exécution du présent marché.

L'acheteur vérifie la réalité et la sincérité de ces documents et décide de la suite à donner à la demande du titulaire.

En cas d'acceptation de la demande par l'acheteur, les modifications apportées aux prix, aux tarifs ou aux clauses d'évolution des prix, font l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

La durée de cet avenant est strictement limitée à la durée des circonstances imprévisibles. Celle-ci peut éventuellement être prolongée dans les conditions définies dans l'avenant.

L'avenant conclu sur le fondement du présent article précise, via une clause de rendez-vous, les conditions dans lesquelles, en fin d'exécution du marché, l'acheteur et le titulaire déterminent le montant définitif de la compensation des surcoûts anormaux réellement subis par le titulaire.

Ainsi, si le montant des compensations excède le montant des pertes, le titulaire est alors redevable de la différence. Le montant correspondant est alors récupéré par l'acheteur / le bénéficiaire :

- Soit par précompte sur les factures restant à émettre par le titulaire ;
- Soit par avoir, récupéré sur les montants restant à régler ou à défaut récupéré au moyen d'un titre de recouvrement.

Article 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1 Echanges dématérialisés

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tout moyen dématérialisé (profil acheteur PLACE ou adresse électronique mentionnée dans les documents particuliers du marché) permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Les échanges dématérialisés autres que ceux faisant courir un délai s'effectuent :

par messagerie électronique et selon les modalités suivantes :
commandepublique@ensm.sports.gouv.fr ;

11.2 Langue

Tous les documents remis par le titulaire sont rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il le fournit, à sa charge, accompagné d'une traduction en français.

11.3 Propriété intellectuelle

Sans objet

11.4 Assurances

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification des marchés et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent marché.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

11.5 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;

- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiées à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire **sur la plate-forme en ligne**.

Dans les conditions fixées à l'article L.2196-4 et suivants du code de la commande publique, le titulaire fournit, si l'acheteur en fait la demande, les renseignements sur les éléments techniques et comptables du coût de revient des prestations qui font l'objet du présent marché public (notamment bilans, comptes de résultat ainsi que leur comptabilité analytique et tout document de nature à permettre l'établissement des coûts de revient).

11.6 Relation Fournisseurs

Un encadrement des relations contractuelles par la charte de déontologie

Dans le cadre de la passation et de l'exécution du présent contrat, les relations contractuelles se font dans le respect : des dispositions de la Charte de déontologie de la Direction des Achats de l'Etat. Celle-ci constitue le cadre de référence pour tous les agents de la DAE, tant contractuels que fonctionnaires, dans leurs activités. Les dispositions de la charte visent notamment à prévenir les risques d'atteinte à la probité et en particulier le favoritisme et la prise illégale d'intérêt.

Le titulaire est invité à en prendre connaissance à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dae/comprendre-la-dae/nos-engagements>.

11.7 Résiliation

L'acheteur peut résilier le marché public dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du code de la commande publique.

Le marché public peut être résilié conformément aux dispositions du CCAG de référence (résiliation pour événements extérieurs ou liés au marché public, pour faute du titulaire ou pour motif d'intérêt général).

11.8 Exécution aux frais et risques du titulaire

Le cas échéant, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire et dans les conditions prévues au CCAG de référence.

11.9 Différends

L'acheteur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent marché public ou à l'exécution des prestations.

En cas de différend, les acheteurs et le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable compétent ou au médiateur des entreprises des différends relatifs aux marchés publics conformément aux dispositions des articles R.2197-1 à R.2197-24 du code de la commande publique.

11.10 **Litiges et contentieux**

Le présent marché public est régi par le droit français.

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de **Grenoble**.

Tribunal administratif de Grenoble

2, place de Verdun

BP 1135

38 022 Grenoble cedex

Article 12 - CLAUSES TECHNIQUES

12.1 **Périmètre de la mission**

12.1.1 **Contexte**

L'ENSM souhaite s'équiper d'un logiciel de gestion hôtelière pour piloter l'ensemble de son activité d'hébergement. L'ENSM exploite deux sites distants (Chamonix et Prémanon) et cherche à en unifier la gestion. Le logiciel doit permettre de produire des réservations de chambres, de repas, nuitées et diverses prestations, devis, factures, plannings d'occupation et de ménage, gestion de la flotte de véhicules, des salles, des infrastructures sportives etc. et disposer d'une interface de programmation (API) avec son système d'information actuel.

12.1.2 **Objet du marché**

Le marché a pour objet la fourniture, la mise en service, la maintenance et l'hébergement d'une solution de gestion hôtelière exploitée en mode SaaS (Software as a Service), incluant :

- la licence d'usage de la solution ;
- l'hébergement technique et l'exploitation de la solution ;
- la mise en œuvre, la reprise de données existantes et la formation ;
- la maintenance corrective et évolutive ;
- le support technique.

12.1.3 **Périmètre fonctionnel attendu**

- Gestion des réservations
- Gestion de formulaire de demande de réservations (portail web client)
- Gestion des devis
- Gestion des factures pro-format et des factures
- Gestion d'un système d'alerte pour le suivi de la réservation (confirmation devis signé etc.)
- Gestion des plannings
- Gestion du ménage des chambres (housekeeping),
- Gestion des plans maintenance des véhicules et ressources utilisées par les usagers
- Gestion des documents type et mailing
- Export de fichiers excel à partir des tableaux de données du logiciel

- API d'échange avec les logiciels de comptabilité (Inetum PEP), gestion des accès (Selfair SALTO), portail montagne, turboself, Webgerest
- Accessibilité depuis internet depuis un navigateur, y compris depuis smartphone en mode responsive
- Gestion du travail et des consultations en multi-fenêtres
- Gestion d'une base de données clients

12.2 Prérequis techniques – Mode SaaS

12.2.1 Modèle de livraison

Exigence	Description
SaaS	Solution accessible en ligne, sans installation de serveur dans le SI de l'ENSM
Hébergement	Hébergement professionnel garantissant disponibilité, sécurité et sauvegarde
Multi-établissement	Gestion possible de plusieurs sites avec des tableaux de bord globaux et individuels
Mises à jour	Mises à jour incluses dans le modèle de licence, sans surcoût, sans interruption de service en heures d'ouverture
Réversibilité	Export complet des données dans des formats ouverts (CSV, JSON ou équivalent) à tout moment et à la fin du marché

12.2.2 Disponibilité et performance

- Taux de disponibilité contractuel $\geq 99,5$ % (à justifier par SLA) hors fenêtres de maintenance planifiées.
- Temps de réponse des requêtes sous les 4 secondes en conditions nominales.
- Fenêtres de maintenance en dehors des heures de forte activité de l'établissement.

12.2.3 Sécurité

- Chiffrement des flux en HTTPS/TLS.
- Authentification forte : politique de mots de passe robustes, authentification multifacteur (MFA) disponible.
- Gestion fine des rôles et profils (réception, gouvernante, direction, comptabilité...).
- Journalisation des connexions et des actions sensibles (traçabilité, audit).
- Conformité RGPD : registre des traitements, hébergement des données dans l'UE, droit à l'export et à l'effacement des données personnelles.
- Notification des violations de données dans les délais légaux.

12.2.4 Sauvegarde et continuité

- Sauvegardes automatiques quotidiennes, d'une rétention minimale de 30 jours.
- Test de restauration documenté au minimum une fois par an.

- Plan de continuité / reprise d'activité (PCA/PRA) avec RTO (recovery time objective) ≤ 4 h et RPO (recovery point objective) ≤ 1 h.

12.2.5 Accessibilité et mobilité

- Interface accessible depuis tout navigateur web à jour, sans installation de logiciel ou plugin spécifique.
- Utilisation depuis smartphone et tablette : interface responsive et/ou application mobile (iOS/Android) au minimum pour la création et consultation des réservations (chambres, salles, services et véhicules) et la gestion du ménage.
- Réservation possible 24h/24 depuis un smartphone via moteur de réservation en ligne ou API.
- Conformité aux exigences d'accessibilité numérique (RGAA) pour les interfaces exposées au public.

12.2.6 Interopérabilité

- API documentée (cf. section 4), standards ouverts (REST, JSON).
- Export des données dans des formats ouverts.

12.3 Exigences fonctionnelles

12.3.1 Gestion des réservations (Annexe 2)

- Gestion établissements, bâtiments, étages, catégories, espaces et éléments
- Création, modification, déplacement et annulation de réservations individuelles et de groupes.
- Gestion de disponibilité, tarifs, restrictions
- Gestion du planning des chambres (rooming list, vue calendrier journalière, hebdomadaire, mensuelle).
- Gestion de la communication autour du contrat de réservation
- Intégration du régime alimentaire
- Historique client complet, fichier central clients/tiers.
- Divers

12.4 Gestion de formulaire de demande de réservations (portail Web Client)

Intégration d'un formulaire de réservations émanant du logiciel, lien accessible depuis notre site internet. L'envoi d'un courriel récapitulatif au service accueil sera automatisé. Ce formulaire doit pouvoir être modifiable. (Annexe 3)

12.4.1 Gestion des devis (Annexe 4)

- Édition de devis selon des modèles (templates) définis par l'ENSM, conforme aux exigences comptables du service public.

- Devis multi ressources (chambre, restauration, salles, gymnases, séminaires).
- Conversion directe d'un devis en réservation et/ou en facture.
- Suivi du cycle de vie : en cours, accepté, refusé, expiré.
- Envoi par e-mail depuis la solution, traçabilité.

12.4.2 Gestion des factures pro-format et des factures (Annexe 5)

- Facturation conforme aux obligations légales : mentions obligatoires, TVA, numérotation séquentielle.
- Facture émise à partir d'un devis, d'une réservation ou saisie directement. Deux formats sont prévus à minima (simple et détaillé).
- Factures d'acompte, de situation, d'avoir.
- Comptes clients, facturation directe ou groupée (séjours, séminaires).
- Export des écritures vers la comptabilité via l'API (détail 12.4.8).
- Facture de groupe : facturation du groupe complet ou facturation individuelle de chacun de ses membres.
- Gestion des encaissements en ligne, par virement, en espèce, en chèque.
- Rapprochement bancaire et gestion des impayés avec relance.
- Reversement des encaissements à l'agence comptable dans le cadre de la réglementation d'une régie de recettes.

12.4.3 Gestion d 'un système d'alerte pour le suivi de la réservation

Une alerte s'active à chaque étape de la réservation jusqu'à la clôture du dossier :

- Envoi devis
- Retour du devis signé sous x jours
- Relance si délai expiré
- Envoi facture
- Recouvrement

12.4.4 Gestion des plannings

- Personnalisation de plannings et tableaux de gestion selon les ressources exploitées
Planning de chambre (Annexe 6)
- Plannings des pensionnaires
Emargements des arrivées / départs
Liste des occupants
Publipostage d'étiquettes par réservation (champs accessibles les plus nombreux possibles)
Filtre chambres occupées / libres
Réservation par sélection de dates sur le planning
- Planning du personnel (équipes de réception, étages) : horaires, affectations.

- Planning de salles de cours, de salles de sports avec configuration attendue
- Planning de gestion d'un parc de véhicule avec actions de maintenance associées

12.4.5 Gestion du ménage des chambres et du gardiennage

- Statuts des chambres : propre, sale, à contrôler, actions de maintenance, hors service...
- Transmission des instructions en temps réel au personnel d'étages (smartphone / tablette).
- Planning en temps réel des tâches pour les équipes de ménage : clé rendue = déclenchement ménage, notification tâche réalisée
- Consignes aux veilleurs et personnels de surveillance

12.4.6 Gestion de documents types et mailings

- possibilité d'intégrer des documents personnalisés et modifiables par nous-mêmes sous différents formats informatiques (word, pdf etc.)
- possibilité d'envoi de mails individuels ou groupés depuis le logiciel et d'ajouter une ou plusieurs pièce(s) jointe(s) sous différents formats (tableur, pdf, traitement de texte, image) et des pièces issues de sources extérieures au logiciel
- gestionnaire de messages intégrant les brouillons

12.4.7 Export de fichiers Excel ou autres formats de tableurs

Possibilité d'exporter des fichiers excel ou autres tableurs standards à partir des tableaux de données du logiciel pour traitement ultérieur

12.4.8 API d'échange

avec les logiciels de comptabilité (Inetum PEP), gestion des accès (Selfair SALTO), Webgerest, portail montagne, turboself... (Annexe 0)

12.4.9 Accessibilité

Depuis un navigateur internet, depuis smartphone en mode responsive, depuis tablette

Gestion du travail et des consultations en multi-fenêtres

Compatible aux exigences d'accessibilités PMR

12.4.10 Gestion d'une base de données clients

Repérage et traitement des doublons, importation et exportation de tiers

12.4.11 Reporting et pilotage

- Tableau de bord : taux d'occupation, recettes.
- Statistiques d'activité par catégorie de réservant, rapports exportables (PDF, Excel et autres tableurs standards).
- Satisfaction client, questionnaire de satisfaction généré en fin de réservation avec synthèse par groupe

- Tableaux d'effectifs repas : par jour et par service / par client et par service (Annexe 7)

12.5 Niveau de service

- Maintenance corrective : prise en compte des anomalies selon criticité (critique ≤ 4 h, majeure ≤ 24 h ouvrées, mineure à la prochaine mise à jour).
- Maintenance évolutive : mises à jour incluses dans l'abonnement.
- Support : assistance téléphonique et par e-mail, horaires étendus adaptés à l'activité hôtelière (7j/7 souhaité), réponse ≤ 2 h pour les incidents bloquants.

12.6 Formation

- Formation du personnel de réception, d'étages et d'encadrement (contenus, durées et modalités à préciser dans l'offre).
- Supports de formation remis à l'acheteur (ou librement disponibles en ligne).

12.7 Sécurité et hébergement

Serveur hébergés dans l'Union européenne pour respecter le RGPD

Fréquence des sauvegardes en temps réel, délais de restauration en cas de panne ou de cyberattaque

Protocole de sécurité pour les paiements en ligne norme PCI-DSS

12.8 Exigences de mise en œuvre

12.8.1 Reprise de données

- Reprise des données de l'application existante par le titulaire, après audit de la structure des données sources.

12.8.2 Réversibilité

- Le titulaire garantit la restitution de l'intégralité des données dans des formats ouverts à l'échéance du marché, sans coût supplémentaire.

12.9 Intéropérabilité et API

12.9.1 Exigences générales

La solution doit disposer d'une API documentée, permettant l'échange de données en temps réel ou en différé avec le système d'information de l'ENSM.

Exigence	Détail
Protocole	Standards habituels (REST sur HTTPS) ou équivalent documenté.
Format	JSON, XML, ou équivalent documenté.
Authentification	Clé d'API ou OAuth, gestion fine des droits par application tierce

Documentation	Documentation technique complète en français ou en anglais, fournie à l'appui de l'offre
Sandbox	Environnement de test disponible pour les développements d'interfaces

12.9.2 Interface comptabilité

- Export des ventes, encaissements et écritures comptables vers le logiciel de comptabilité de l'ENSM (Inetum PEP).
- Fréquence : temps réel ou au minimum imports journaliers.
- Capacité à importer des référentiels (plans comptables, tiers).

12.9.3 Interface gestion des accès physiques

- Création / révocation des accès (cartes électroniques et/ou QRcodes) lors de l'arrivée et du départ.
- Synchronisation en temps réel des séjours avec le système de contrôle d'accès de l'ENSM (Selfair / Salto).
- Gestion des cas particuliers (prolongation de séjour, accès aux espaces sportifs, salles de réunion).

12.10 Planning d'exécution prévisionnel

	Début	Fin	Jours
réunion de démarrage	30/11/2026	30/11/2026	1
phase de développement des API + modules complémentaires	01/12/2026	30/01/2027	61
transfert de données tiers + paramétrage	01/02/2027	26/02/2027	26
formation agents	01/04/2027	01/05/2027	31

Article 13 - Livrables attendus

- Mémoire technique reprenant les exigences du cahier des charges (conforme/partiellement conforme/ non confirme)
- Description technique de la solution SaaS (architecture, hébergement, sécurité, SLA)
- Documentation de l'API (spécification comptabilité et accès physique)
- Planning de mise en œuvre en tenant compte de l'article 12.10
- Conditions de réversibilité et formats d'export
- Bordereau de prix unitaire
- Références de déploiements comparables en établissement public ou hôtelier

Article 14 - ANNEXES

- Annexe 0 : Logigramme
- Annexe 1 : Grille tarifaire
- Annexe 2 : Gestion de réservation, champs

- Annexe 3 : Formulaire de réservation
- Annexe 4 : Devis type
- Annexe 5 : Facture type + mentions obligatoires
- Annexe 6 : Planning d'occupation
- Annexe 6 : Tableaux effectifs

Article 15 - Dérogations

Vous trouverez, ci-dessous, la liste des dérogations au CCAG.

Sans objet

Article du CCAP concerné	Article du CCAG dérogé	Commentaire
--------------------------	------------------------	-------------