MINISTÈRE DE LA CULTURE
Liberté
Égalité
Fraternité

MUSÉE D'ARCHÉOLOGIE NATIONALE
Domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye

Acte d'engagement simplifié valant cahier des charges (AE)

Prestations de conseil, d'assistance technique, de support de proximité et de maintenance de l'architecture informatique et bureautique du musée d'Archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye

MP_2026_018_MAPA

Marché à procédure adaptée passé en application des articles *L2123-1 et R2123-1-1°* du code de la commande publique.

Sommaire

ARTICLE 1 - CONTRACTANTS 4
ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE 10
ARTICLE 3 - ENJEUX ET OBJECTIFS 10
PARTIE I – CLAUSES TECHNIQUES 11
ARTICLE 4 - PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET UTILISATEUR 11
ARTICLE 5 - CONTEXTE 12
ARTICLE 6 - ENVIRONNEMENT TECHNIQUE 12
Article 6.1 - Réseau ETHERNET 12
Article 6.2 - Copieurs et photocopieurs 13
Article 6.3 - Parc matériels bureautiques 13
Article 6.4 - GMAO 13
Article 6.5 - Local de stockage des matériels 13
ARTICLE 7 - PRESTATION A REALISER 14
Article 7.1 - Services de Proximité, la Logistique et la Maintenance 14
Article 7.2 - Assistance téléphonique 18
Article 7.3 - Type de sollicitations 19
Article 7.4 - Niveaux de service 19
Article 7.5 - Traitement spécifique 21
Article 7.6 - Pilotage et conseil 22
Article 7.7 - Gestion des stocks 22
PARTIE II – CLAUSES ADMINISTRATIVES 23
ARTICLE 8 - REGIME JURIDIQUE 23
ARTICLE 9 - PIECES CONTRACTUELLES ET LISTES DES INTERVENANTS 23
ARTICLE 10 - DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE 24
ARTICLE 11 - MONTANT DU MARCHE 24
11.1 - Montant minimal 24
11.2 - Montant maximal 24
ARTICLE 12 - PRESTATIONS SUR BON DE COMMANDE 25
ARTICLE 13 - REVISION DE PRIX 26
ARTICLE 14 - PAIEMENTS 26
14.1 - Délai 26
14.2 - Intérêts moratoires 27
14-3 - Mode de règlement 27
14-4 - Avance 27
ARTICLE 15 - FACTURATION 27
15.1 - Prix du marché 27
15.2 - Facturation 28
15.3 - Modalités de dépôt des factures 29
ARTICLE 16 - PÉNALITÉS 29
16.1 - Dispositions communes 29
16.2 - Pénalité de retard 29

16.3 - Pénalité relative aux prestations sur bon de commande 30
16.4 - Pénalité pour non-respect des règles de sécurité 30
16.5 - Pénalité pour non-respect de l'équipe dédiée 30
ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE - DISPONIBILITE 30
ARTICLE 18 - OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION 31
ARTICLE 19 - AUTRES OBLIGATIONS 31
19.1 - Obligation de discrétion 31
19.2 - Assurances 31
19.3 - Clause et bilan environnementaux 31
19.4 - Labellisation diversité et égalité F/H 32
19.5 - Plan d'assurance sécurité 32
ARTICLE 20 - PILOTAGE DU MARCHE 33
ARTICLE 21 - RÉVERSIBILITÉ/TRANSFÉRABILITÉ 34
ARTICLE 22 - RÉSILIATION 35
ARTICLE 23 - LITIGES 36
ARTICLE 24 - DEROGATIONS AU CCAG/ TIC 36

ARTICLE 1 - CONTRACTANTS

Pouvoir adjudicateur :

Ministère de la culture

Musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye

Place Charles de Gaulle

78105 Saint-Germain-en-Laye Cedex

Représentants du Pouvoir Adjudicateur :

Le Secrétaire général du Musée d'archéologie nationale et domaine national du château Saint-Germain-en-Laye (ci-après désigné Musée), ayant compétence pour passer les marchés répondant aux besoins du Musée d'archéologie nationale et domaine national par délégation de la Ministre de la Culture, et ce, conformément au décret n° 2009-1393 du 11 novembre 2009 modifié relatif aux missions et à l'organisation de l'administration centrale du ministère de la culture et à la décision du 08 mars 2021 portant délégation de signature (direction générale du patrimoine et de l'architecture, service à compétence nationale).

Objet du marché :

Prestations de conseil, d'assistance technique, de support de proximité et de maintenance de l'architecture informatique et bureautique du musée d'archéologie nationale et du domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

Imputation : Programme 175 - Centre financier : 0175-CPAT- C602 - Domaine fonctionnel : 175-01-06 - code GM : 33.04.12 - code CPV : 72610000 - Services d'assistance informatique

Personne habilitée à donner des renseignements prévus aux articles R2191-60 et R2191-61 du Code de la commande publique

La responsable de la commande publique et du budget du musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

Personne habilitée à recevoir des documents devant être adressés à l'administration :

La responsable de la commande publique et du budget du musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

Ordonnateur :

Musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye

Comptable public assignataire des paiements :

Direction Régionale des Finances Publiques
CGF
94, rue de Réaumur
750104 Paris Cedex 2

D'une part

Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché public ci-après :

- le présent acte d'engagement simplifié valant cahier des charges et ses cinq annexes,
- le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de Techniques de l'Information et de la Communication passés par l'Etat (CCAG-TIC), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021,

et conformément à leurs clauses,

☐ le signataire

☐ s'engage, sur la base de son offre et pour son propre compte ;

Je soussigné *(1)* **:** ……

Agissant pour le nom et pour le compte de la société : ……

ci-après dénommée « **le Titulaire** »,

au capital de : ……

ayant son siège social à :

……

……

Téléphone : ……

Fax : ……

Adresse électronique : ……

Immatriculée :

Numéro d'identité de l'établissement (SIRET) : ……

Code d'activité économique principale (APE) : ……

Numéro d'inscription au registre du commerce : ……

☐ engage la société …… sur la base de son offre ;

Je soussigné *(1)* **:** ……

Agissant pour le nom et pour le compte de la société : …….

ci-après dénommée « **le Titulaire** »,

au capital de : …….

ayant son siège social à :
……
……

Téléphone : ……..

Fax : ……..

Adresse électronique : ……

Immatriculée :

Numéro d'identité de l'établissement (SIRET) : …….

Code d'activité économique principale (APE) : …….

Numéro d'inscription au registre du commerce : …….

☐ L'ensemble des membres du groupement s'engagent, sur la base de l'offre du groupement ;

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale de chaque membre du groupement, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.

Nature du groupement et, en cas de groupement conjoint, répartition des prestations (En cas de groupement d'opérateurs économiques.)

Pour l'exécution du marché public, le groupement d'opérateurs économiques est :
(Cocher la case correspondante.)

☐ conjoint OU ☐ solidaire

(Les membres du groupement conjoint indiquent dans le tableau ci-dessous la répartition des prestations que chacun d'entre eux s'engage à réaliser.)

Désignation des membres du groupement conjoint	*Prestations exécutées par les membres du groupement conjoint*	
	Nature de la prestation	**Montant HT de la prestation**

Je déclare sur l'honneur :

En application des articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11, L. 2341-1, L. 2341-5 et L. 3132-3, R. 2142-1 à R. 2142-14, R. 2142-25, R. 2143-3, R. 2143-3, R. 2143-16 du Code de la commande publique :

Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, déclare sur l'honneur :

⇒ ***Condamnation définitive :***

- ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues aux articles 222-38, 222-40, 225-1, 226-13, 313-1 à 313-3, 314-1 à 314-3, 324-1 à 324-6, 413-9 à 413-12, 421-1 à 421-2-3, au deuxième alinéa de l'article 421-5, à l'article 433-1, au second alinéa de l'article 433-2, au huitième alinéa de l'article 434-9, au second alinéa de l'article 434-9-1, aux articles 435-3, 435-4, 435-9, 435-10, 441-1 à 441-7, 441-9, 445-1 et 450-1 du Code pénal, à l'article 1741 du Code général des impôts, aux articles L. 2339-2 à L. 2339-4, L. 2339-11-1 à L. 2339-11-3 du Code de la défense et à l'article L. 317-8 du Code de la sécurité intérieure, ou pour une infraction de même nature dans un autre Etat de l'Union européenne ;

- ne pas être exclu des marchés publics, à titre de peine principale ou complémentaire prononcée par le juge pénal, sur le fondement des articles 131-10 ou 131-39 du Code pénal ;

⇒ ***Lutte contre le travail illégal :***

- ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées aux articles L. 8221-1, L. 8221-3, L. 8221-5, L. 8231-1, L. 8241-1, L. 8251-1 et L. 8251-2 du Code du travail, ou pour des infractions de même nature dans un autre Etat de l'Union européenne ;

- pour les contrats administratifs, ne pas faire l'objet d'une mesure d'exclusion ordonnée par le préfet, en application des articles L. 8272-4, R. 8272-10 et R. 8272-11 du Code du travail ;

⇒ ***Obligation d'emploi des travailleurs handicapés ou assimilés :*** pour les marchés publics et accords-cadres soumis au Code des marchés publics, être en règle, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés ;

⇒ ***Liquidation judiciaire :*** ne pas être soumis à la procédure de liquidation judiciaire prévue à l'article L. 640-1 du Code de commerce, ne pas être en état de faillite personnelle en application des articles L. 653-1 à L. 653-8 du même Code, et ne pas faire l'objet d'une procédure équivalente régie par un droit étranger ;

⇒ ***Redressement judiciaire :*** ne pas être admis à la procédure de redressement judiciaire instituée par l'article L. 631-1 du Code de commerce ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger, ou justifier d'une habilitation à poursuivre ses activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché public ou de l'accord-cadre ;

⇒ ***Situation fiscale et sociale :*** avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, souscrit les déclarations lui incombant en matière fiscale et sociale et acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date, ou s'être acquitté spontanément de ces impôts et cotisations avant la date du lancement de la présente consultation ou avoir constitué spontanément avant cette date des garanties jugées suffisantes par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement ;

⇒ ***Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes*** **:**

➢ ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées à l'article L. 1146-1 du Code du travail ;

➢ avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu de lancement de la consultation, mis en œuvre l'obligation de négociation prévue à l'article L. 2242-5 du Code du travail ou, à défaut, avoir réalisé ou engagé la régularisation de cette situation à la date de la soumission ;

⇒ **que les renseignements fournis dans le formulaire DC2, et ses annexes, sont exacts.**

Après avoir produit les certificats, déclarations et attestations prévus aux articles R.2142-3, R.2142-4, R.2143-3 et R.2143-16 du Code de la commande publique, pris connaissance de toutes les pièces du marché, et avoir apprécié, à mon point de vue et sous ma responsabilité, la nature et l'importance des prestations à réaliser, m'engage envers l'administration qui accepte, à les exécuter conformément aux stipulations du présent marché.

D'autre part

ONT CONVENU

D'exécuter le présent marché aux clauses et conditions suivantes :

ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations de conseil, d'assistance technique, de support de proximité et de maintenance de l'architecture informatique et bureautique du Musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

ARTICLE 3 - ENJEUX ET OBJECTIFS

Les prestations à assurer par le titulaire doivent couvrir le périmètre des missions citées ci-après :

- conseiller le client, notamment dans l'évolution de la gestion du parc vers un outil de supervision et assurer la maintenance et les évolutions de l'architecture informatique et bureautique ;
- assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs dont une assistance téléphonique pour l'ensemble des utilisateurs ;
- gérer l'installation des logiciels et licences sur le périmètre du musée ;
- assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques.

L'enjeu principal est le maintien en condition opérationnel de l'architecture réseau et la satisfaction des utilisateurs via le confort d'utilisation de l'assistance téléphonique et la rapidité de résolution des incidents et demandes signalés et ce, afin d'assurer la continuité de l'activité informatique sur site et à distance.

Les principaux objectifs du marché sont les suivants :

- Assurer de bout-en-bout le support bureautique ;
- Diminuer les temps de traitements et augmenter la qualité de service grâce à l'amélioration continue ;
- Piloter et assurer le suivi de l'ensemble des sollicitations reçues au titre de l'assistance téléphonique ;
- Faire face aux pics d'activité ou vague d'incidents ;
- Gagner progressivement en autonomie, en compétences et en réactivité ;
- Alerter en cas de difficulté afin d'assurer une continuité maximale de service ;
- Disposer de système d'alertes et de suivi des équipements permettant de garantir le dépassement des dysfonctionnements et des situations critiques et bénéficier d'un plan pluriannuel de renouvellement du matériel en lien avec la politique du Service du numérique du ministère de la Culture (dotations, mises à jour, anticipation de l'obsolescence des terminaux) ;
- Faire bénéficier le musée de la Connaissance du métier du Titulaire et être force de propositions, développer la proactivité et le devoir de conseil ;
- Tirer parti des outils et des processus déjà opérationnels au ministère de la Culture ;
- Garantir la réversibilité des prestations.

Le Titulaire a une obligation de résultat dans l'accomplissement des prestations définies dans le présent marché.

PARTIE I – CLAUSES TECHNIQUES

Article 4 - PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET UTILISATEUR

- **Périmètre géographique**

➢ Château de Saint Germain en Laye

➢ Annexe situé rue Thiers à Saint Germain en Laye

➢ Annexe situé rue de Pontoise à Saint Germain en Laye

➢ Domaine national de Saint Germain en Laye (loge du poste de surveillance et base vie service jardin) adossé au château

➢ Site situé dans le département du Val d'Oise (30 minutes du château en voiture) où le Titulaire doit uniquement une assistance sur le matériel bureautique en place.

Nota bene : les utilisateurs et le matériel à soutenir sont principalement situés ou implantés au château et à l'annexe rue Thiers.

- **Utilisateur**

A titre indicatif, le référentiel des effectifs du musée est d'environ une centaine de personnes (agents, apprentis et stagiaires) pour environ 85 postes de travail à gérer**.**

Les correspondants du titulaire pour l'exécution de ce marché sont :

- ***Le service du numérique (SNUM) du Ministère***

  Ce dernier est responsable du développement, de la maintenance et de l'exploitation de l'infrastructure technique, des outils bureautiques (messagerie, solutions tableurs et traitement de texte, etc.), des applications administratives (RH, finances, etc.) des SCN, ainsi que tout autre produit numérique dont l'usage est commun entre administration centrale et services à compétence nationale.

- ***Le responsable de suivi d'exécution du marché ou son suppléant***

  Ce dernier qui a vocation à initier et valider toutes demandes d'intervention (DI) conformes aux missions du Titulaire est le correspondant technique unique du Titulaire.

  Hors assistance téléphonique, les interventions prises en compte par le titulaire doivent être à l'initiative unique du RSEM/Suppléant.

- **Le service de maintenance et travaux**

  Ce dernier a vocation à signaler à l'assistance téléphonique les pannes qualifiées « critique sévère » (cf. article x infra) en communiquant le pré-diagnostic de la panne concernée.

- ***Le responsable du suivi administratif du marché***

  L'interlocuteur du titulaire pour les questions générales d'ordre administratif dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre est la responsable de la commande publique et du budget**.**

Article 5 - CONTEXTE

Le système d'information en place au musée d'archéologie nationale et domaine national de Saint-Germain-en-Laye (MAN) est développé, maintenu et exploité par le service du numérique du ministère de la Culture (SNUM). Il conduit et coordonne la stratégie numérique du ministère et des organismes placés sous sa tutelle, **dont le MAN**.

A ce titre, le périmètre de la prise en charge des systèmes d'information entre les services à compétence nationale et le SNUM est défini en annexe 5 au présent acte d'engagement.

Article 6 - ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

L'ensemble de l'environnement informatique et matériel bureautique est sous tutelle du ministère de la Culture. Seuls certains accessoires, de la responsabilité du MAN, sont à fournir par le Titulaire. Pour ces accessoires, les commandes sont assurées par le MAN conformément au besoin transmis par le Titulaire.

Article 6.1 - Réseau ETHERNET

Le cœur de réseau ETHERNET en place au château est composé de plusieurs serveurs et est étoilé (cf. plan d'implantation du cœur de réseau en annexe 3) :

- Une baie informatique centrale située au sous-sol du château (arrivée de la fibre) ;
- 6 autres baies reliées en étoile avec la baie précitée incluant l'annexe rue Thiers ;
- une box informatique indépendante pour le poste de sécurité et de surveillance du Musée ;
- une armoire indépendante incluant une box, une borne WIFI et 1 switch pour le réseau indépendant de l'auditorium, hors matériels audiovisuels.

En complément pour les sites annexes :

- deux armoires informatiques afin de desservir deux sites :
    - Rue de Pontoise incluant une box informatique ;
    - Base vie du domaine national incluant une box informatique ;
- une box informatique pour la loge des agents de surveillance du domaine national ;
- une box informatique pour le site situé dans le département du Val d'Oise.

L'aile Sud du château est équipée de 18 bornes WIFI installées en 2026. Il est programmé à court terme l'installation de nouvelles bornes WIFI à destination des usagers du musée.

Il est précisé que le MAN dispose de deux réseaux WIFI : l'un public (auditorium et expositions) et l'autre, indépendant et sécurisé, directement attaché au ministère de la Culture.

Les agents disposent d'un réseau privé virtuel (VPN) pour accéder au réseau et internet hors sites du MAN, notamment en télétravail (cf. plan réseau en annexe 4 ci-jointe). Ces accès et les incidents associés sont à gérer par le titulaire du marché.

Article 6.2 - Copieurs et photocopieurs

Le MAN dispose d'un parc en location de copieurs et imprimantes et serveur associé qui, à titre indicatif, est composé de :

- 10 copieurs ;
- 4 imprimantes.

Article 6.3 - Parc matériels bureautiques

A titre indicatif, il est communiqué ci-après le parc de matériels bureautiques sous tutelle SNUM :

- Environ 100 postes informatiques fixes et portables (35 fixes et environ 65 portables) ;
- 10 copieurs et 4 imprimantes locales ;
- Clés VPN physiques ;
- Un parc d'une dizaine téléphones professionnels à suivre dans l'inventaire des matériels délivrés par le SNUM ;
- Baies informatiques ;
- Switchs ;
- Accessoires (disques durs externes, écrans, claviers, souris, caméras, casques et micros, connectique diverse…).

En complément de ce parc, le MAN est propriétaire d'un parc de téléphones mobiles (cf. Article 7.1 infra).

Lors de la prise en charge du marché, le MAN doit remettre au Titulaire un inventaire précis de ce parc qui doit lui permettre, entre autres, d'assurer une gestion efficiente du matériel (obsolescence, usure, limite technique…) en lien avec le SNUM.

Article 6.4 - GMAO

Le MAN dispose de son propre outil de gestion des sites (maintenance programmée et demandes d'interventions), pour assurer l'indépendance de la gestion de la maintenance par rapport aux différents prestataires.

Le titulaire a l'obligation d'utiliser l'outil de gestion GMAO du MAN pour toutes les phases de la gestion du marché.

Article 6.5 - Local de stockage des matériels

Le matériel sous la responsabilité du Titulaire peut être stocké dans le bureau mis à sa disposition et au sous-sol dans deux espaces adjacents au local de la baie informatique.

Article 7 - PRESTATION A REALISER

Le titulaire doit réaliser les prestations listées ci-dessous :

Article 7.1 - Services de Proximité, la Logistique et la Maintenance

- **Service de proximité**

Les services de Proximité, la Logistique et la Maintenance concourent au maintien en conditions opérationnelles de l'environnement de travail informatique des agents du MAN et couvrent notamment l'installation d'ordinateurs de bureau et de périphériques y compris les logiciels bureautiques ou autres et applications « métier », la résolution d'incidents et le traitement des demandes.

Le service de proximité s'organise autour de 2 grands types d'activités :

- Les interventions de proximité qui portent sur des incidents, des demandes ou de l'assistance.

- Les prestations d'installation et de configuration de postes (dotations, arrivées et mouvements d'agents…) dans le respect de la politique fixée par le SNUM.

- **Logistique**

La logistique couvre l'entretien des parcs, la préservation du stock de matériels, le renouvellement du matériel afin de disposer d'un stock suffisant de maintenance, le recyclage du matériel obsolète ou hors d'usage et la prise en charge du matériels mis à disposition par le ministère de la Culture.

Il est précisé que le Titulaire doit assurer avec ses propres moyens le transport des matériels entre les différents sites du MAN mais aussi éventuellement entre le ministère de la Culture et le MAN. Par ailleurs, le Titulaire doit également être autonome pour les déplacements sur le site situé dans le val d'Oise (95).

- **Maintenance**

La maintenance représente l'ensemble des processus et activités dues par le titulaire du marché, pour maintenir (maintenance préventive et curative) le système d'information en état de fonctionnement normal. Les opérations de maintenance peuvent comporter des activités dites « évolutives » afin d'apporter des adaptations mineures ne remettant pas en cause le principe de fonctionnement général.

La maintenance comprend le maintien en condition opérationnelle (MCO) et maintien en condition de sécurité (MCS) des systèmes :

- *Réseau informatique*
  - Veiller au bon fonctionnement du réseau local ;
  - Veiller au bon fonctionnement des équipements de commutation, de routage et de sécurité ;
  - Coordonner les interventions curatives ou préventives ;
  - Assurer la maintenance sur les matériels informatiques ;
  - Connecter les équipements sur le réseau local.

Point d'attention : les éventuelles pannes de réseau sur le site situé dans le Val d'Oise (95) sont gérées par un prestataire spécifique.

- *Infrastructure serveurs, gestion des parcs de matériels bureautique, dont notamment les postes de travail, les copieurs et imprimantes et les téléphones portables*
  - Installation de toutes les mises à jour qui ne sont pas automatiques ;
  - Installation, veille et suivi de tous les correctifs de sécurité qui ne sont pas mis à jour automatiquement ;
  - Estimer les opérations de maintenance matérielle en fonction des ressources disponibles ;
  - Diagnostiquer tout problème matériel sur les postes de travail ;
  - Exécuter tout changement de matériel fournit par le SNUM ou par le MAN ;
  - Prise en charge de toutes les prestations liées à une commande d'accessoires sollicitées par le Titulaire.

Les délais d'intervention sont ceux précisés dans les niveaux de service infra et les installations sont planifiées.

Le prestataire veille au bon fonctionnement du dispositif de sauvegarde mis en place. Le serveur fonctionne avec 11 disques qui se relaient dans l'hypothèse d'une panne.

Il est chargé de vérifier régulièrement le bon déroulement de ces relais et la qualité du dispositif. Il s'assure de leur intégrité et propose toutes les mesures correctives et préventives nécessaires à la suite de toutes anomalies ou erreurs survenues et ceci en accord avec le SNUM. Le prestataire doit conseiller le MAN et le SNUM pour fiabiliser et améliorer ce processus de sauvegarde des données.

Le prestataire supervise l'ensemble des équipements matériels (serveur et postes de travail), les réseaux, les systèmes d'exploitation. Les serveurs de données, de type NAS Synology font l'objet d'une attention particulière.

Le prestataire prend en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention jusqu'à leurs résolutions.

Dans ce cadre, le Titulaire assure :

- **la gestion de parcs** :
  - parc matériel bureautique avec la gestion des stocks, y compris périphériques, accessoires, licences et logiciels ;
  - téléphones mobiles ;
  - copieurs et imprimantes en location (lecteur badge , création et suppression compte utilisateurs, consommation imprimantes…) ;
  - cartes agent qui ouvrent accès à certains outils (CHORUS CŒUR, CHORUS Formulaire, CHORUS-DT ou RENOIR-RH).

S'agissant de la téléphonie mobile, en complément du parc de téléphones portables SNUM, le Titulaire doit assurer une assistance technique pour des téléphones mobiles, propriétés du MAN. Cette assistance concerne essentiellement l'installation et l'assistance liées au VPN et à l'outil Authentificator nécessaire pour accéder à la messagerie OUTLOOK.

A titre indicatif, le parc de téléphones mobiles représente environ une trentaine de postes (parcs SNUM et MAN confondus), parcs susceptibles d'évolution.

- **les interventions matérielles :**
  - Contrôler les câbles du système informatique : les branchements, l'isolation électrique et l'état physique ;
  - Nettoyer les équipements informatiques dont notamment les baies et armoires informatiques (poussière, surchauffe…) ;
  - Contrôler l'état des différents composants ;
  - Remplacement régulier des équipements vieillissants (pièces détachées) ;
- **Les interventions logicielles** :
  - Réaliser des audits réguliers de performances et de sécurité et veille cybersécurité ;
  - Suppression de fichiers temporaires ;
  - Effectuer les mises à jour logicielles ;
  - Vérifier le bon fonctionnement du processus de sauvegarde des données (11 disques qui se relaient lors de la survenance d'une panne.
- **la vérification de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi** (antivirus, version d'application, configuration technique, etc.) et mise en œuvre des correctifs après validation, veille sur la cybersécurité) ;
- **l'amélioration de la qualité**
  - Participation à la capitalisation et à l'enrichissement de la base de connaissance ;
  - Maintien à jour des consignes et procédures applicables ;
  - Participation à la revue des incidents, identification et analyse des problèmes ;
  - Proposition de solutions.

Article 7 .1.1 - Permanence sur site

Le titulaire doit la mise en place d'un agent dédié le mardi avec une présence de 7 heures et ce, toutes les semaines de l'année.

Cet agent dédié doit être joignable par le SNUM, les seuls RSEM/suppléant ou la responsable de la commande publique et du budget. Un numéro de téléphone portable spécifique doit être communiqué au MAN lors de la réunion de lancement.

S'agissant des mardis fériés, le Titulaire doit reporter la permanence le jeudi suivant.

Les horaires de présence sur site et la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement doit être remis par le Titulaire la veille de la réunion de lancement (agent dédié et remplaçant à minima). Il appartient au Titulaire de vérifier la présence sur site de l'agent dédié, pallier son absence et communiquer sans délai auprès du RSEM/Suppléant tout retard, absence ou remplacement d'un agent.

Article 7.1.2 - Moyens mis à la disposition du Titulaire

Le ministère et le MAN fournissent au Titulaire pour la réalisation des prestations :

- Les accréditations nécessaires pour l'accès sur les sites précités ;
- Un emplacement de parking ;
- Un bureau, un local technique et des espaces de stockage au sous-sol du château ;
- Un ordinateur de bureau fixe et portable et ses accessoires ;
- Une adresse électronique dans le domaine « prenom.nom.ext@culture.gouv.fr » pour l'agent dédié et son remplaçant ;
- Un téléphone fixe ;
- Un stock de spare pour résoudre au plus vite les pannes ;
- Un badge et les moyens d'accès aux sites.

Article 7.1.3 - Inventaire du matériel et des logiciels

Le Titulaire doit assurer un inventaire mis à disposition dans **l'outil GMAO** du client. Le 1er inventaire doit être disponible dans la GMAO sous 30 jours calendaires après la réunion de lancement.

La mise à jour de l'inventaire doit à minima être assurée mensuellement dans l'outil GMAO.

Cela permet notamment de suivre le taux d'équipements des différentes équipes et d'anticiper les commandes de renouvellement de matériel. Un état des lieux détaillé ainsi qu'un plan d'amélioration est à produire par le Titulaire.

La forme et le contenu de cet inventaire sont arrêtés entre le Titulaire et le MAN lors de la réunion de lancement

Article 7.1.4 - Volumétrie

A titre indicatif, le reporting 2025 et 2026 laisse apparaître :

- Le service de proximité incluant les 2 grands types d'activités fixés à l'article 7.1 supra représente un maximum de 750 interventions maximum/an ;
- Les interventions liées à un niveau de service critique sévère sont estimées à 5/an. Toutefois, l'attention du Titulaire est appelée sur la programmation de travaux d'ampleurs sur le réseau primaire organisés sur 2027 et 2028 qui pourraient nécessiter un pic d'activités ou une vague d'incidents pendant les différents phasages de travaux. Le MAN se doit d'informer le Titulaire des phasages de travaux et des risques potentiels pendant toute la période des travaux.

Article 7.2 - Assistance téléphonique

L'assistance téléphonique mise en place par le Titulaire est le guichet unique accessible pour les utilisateurs du MAN **hors permanence sur site**.

Il répond aux sollicitations techniques (bureautiques) liées à une indisponibilité de service (réseau, wifi, connexion VPN refusée, perte identifiant…). Cette assistance couvre l'accueil des utilisateurs par téléphone, l'enregistrement des demandes et déclarations d'incidents, le suivi de l'intervention et dans la mesure du possible la résolution à distance.

Cette assistance téléphonique doit être opérationnelle les jours ouvrés sur une plage horaire de 08H00 à 19H00. Dans la mesure où cette plage horaire est supérieure au temps légal hebdomadaire de travail, le Titulaire doit mettre en œuvre une procédure de roulement sur la période journalière permettant la bonne exécution des prestations.

Un numéro d 'appel non surtaxé (non facturé) doit être remis par le Titulaire lors de la réunion de lancement et ce, pour toute la durée du marché.

Le Titulaire qui dispose dans son organisation interne d'un outil de ticketing doit mettre à disposition du MAN le reporting des interventions téléphoniques selon un rythme fixé lors de la réunion de lancement afin de permettre au RSEM/Suppléant d'assurer également un suivi des besoins satisfaits ou en cours.

En complément, le reporting des interventions téléphoniques doit être exporté vers la GMAO du MAN selon une périodicité mensuelle le 1er du mois suivant.

Dès leurs créations, les incidents sont qualifiés et classifiés par le Titulaire par niveau de priorité en fonction de l'urgence et de l'impact selon les niveaux de service fixés à l'article 7.3 ci-dessous. Le Titulaire s'engage à en respecter les délais de résolution associés. Le Titulaire doit détecter les incidents majeurs, généralisés, récurrents et mettre en œuvre les actions correctrices.

En cas d'impossibilité de traiter l'incident à distance, et selon l'urgence de la situation, il sera décidé de faire appel à une intervention sur site à réaliser selon le processus des commandes urgentes ou de traiter l'incident le jour de présence sur site à venir. La décision appartient au RSEM/Suppléant.

L'utilisateur ne doit effectuer aucune relance, sans quoi des pénalités seront appliquées.

Le Titulaire veille au respect des processus internes du ministère de la Culture et il a le devoir d'alerter dans le cas du non-respect de la politique de sécurité des systèmes d'information en vigueur au MAN.

- **Volumétrie**

A titre indicatif, le reporting 2025 et 2026 représente un maximum de 500 appels par an.

Article 7.3 - Type de sollicitations

Les sollicitations des utilisateurs peuvent porter majoritairement sur les éléments suivants (liste non-exhaustive) :

- **Incidents techniques concernant l'Environnement de travail informatique** :
  - Matériels Environnement de travail ;
  - Logiciels bureautiques ;
  - Logiciels applicatifs métier ;
  - Incidents collectifs d'accessibilité à l'Environnement de travail, au réseau ou aux applications centralisées ;
  - Messagerie ;
- **Incidents techniques concernant les habilitations ;**
- **Demandes d'assistance utilisateurs** :
  - Informations techniques et bureautiques ;
  - Support à l'utilisation de l'Environnement de travail et de ses composants ;
- **Demandes RSEM/Suppléant :**
  - Réinitialisation de mot de passes techniques et fonctionnels ;
  - Restauration de fichiers bureautiques ;
  - Transfert et restauration de données.

Article 7.4 - Niveaux de service

Les niveaux de service résultent de la combinaison des niveaux d'urgence et d'impact comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Priorité		Criticité		
		Critique	Majeur	Modéré
Urgence	Sévère	C0	C1	C2
	Elevée		C2	C3
	Moyenne		C3	C3

Certains utilisateurs ont la caractéristique « VIP ». La priorité de l'incident ou de la demande sera fixée directement à C0. Le Titulaire doit être en mesure de traiter, avec la réactivité adaptée, des appels urgents notamment ceux émanant d'utilisateurs identifiés comme VIP.

À titre indicatif, le nombre d'utilisateurs VIP à prendre en compte par le Titulaire sera d'environ 10 utilisateurs ou lieux. L'identification de ces VIP, ainsi que les processus de traitement attendus sont fournis par le MAN en début de marché.

NOTION D'IMPACT

La notion d'impact d'un incident permet de déterminer le niveau de gravité d'un incident et donc la priorité de traitement de ce dernier.

Les niveaux d'impact définis sont les suivants :

. Critique : « Incident entraînant une complète interruption de service pour tous les utilisateurs et ayant un impact direct sur l'activité ».

. Majeur : « Incident entraînant une complète interruption de services pour un groupe d'utilisateurs ou une dégradation de service pour tous les utilisateurs ».
. Modéré : « Incident entraînant seulement une dégradation modérée de service pour les utilisateurs (aucune interruption de service) ».

NOTION D'URGENCE

L'urgence correspond à l'importance de la résolution de l'incident ou du traitement de la demande.

Les niveaux d'urgence définis sont les suivants :

. Sévère : « Service complètement indisponible ou rupture imminente du niveau de service requis ».

. Élevée : « Service indisponible sur un environnement sensible influant sur la possibilité de mener à bien des activités métiers ou diminution des performances du service ».

. Moyenne : « Service partiellement disponible » ou « Incident sur un environnement non sensible ou peu d'utilisateur affecté par l'incident ».

DELAI D'INTERVENTION

Les délais de résolution à respecter par le Titulaire selon les niveaux de service fixés dans le tableau supra sont :

Priorité	C0	C1	C2	C3
Délai résolution pour l'assistance téléphonnique	Prise en compte immédiate	1/2 heure	1 heure	2 heures
Délai résolution sur site, déplacement inclus	2 heures	4 heures	6 heures	1 jour ouvré

Les délais s'entendent en heures sur la plage horaire maximale 08H00-19H00. La plage horaire entre 19H et 08H00 n'est pas prise en compte dans les délais d'intervention. Le décompte reprend le jour ouvré suivant à 8h00.

Dans l'hypothèse où le Titulaire ne peut pas résoudre la panne définitivement dans les délais prescrits (pièces, accessoires ou matériels à changer), ce dernier doit tout mettre en œuvre pour trouver une solution alternative pour la continuité de service. La remise en service définitive doit être programmée avec le RSEM/Suppléant dès réception de l'équipement concerné.

S'agissant du service de proximité/logistique/maintenance (permanence du mardi), toutes les DI transmises au Titulaire sont qualifiées par le RSEM/Suppléant du niveau de service approprié. Le Titulaire doit respecter les délais de résolution.

S'agissant des niveaux de service liés à l'assistance téléphonique, le Titulaire qualifie le niveau approprié à la demande. Le Titulaire doit respecter les délais de résolution. Un contrôle à postériori de la qualification du niveau de service est assuré par le RSEM/Suppléant lors du reporting des données.

Article 7.5 - Traitement spécifique

- **Incidents « critique sévère »**

Certains événements (panne de serveur, d'équipement réseau, de services partagés, etc.) peuvent impacter un nombre important d'utilisateurs, il s'agit d'incidents « de masse » appelés Incidents « critique sévère ».

Tous les incidents de ce type devront être tracés dans un journal des évènements par le Titulaire.

Dans le cadre d'un dysfonctionnement empêchant **aux utilisateurs** de se connecter au réseau et/ou au WIFI, un relevé d'état des équipements est effectué par le service maintenance et travaux, en charge des opérations de maintenance du MAN. Ce service appelle l'assistance téléphonique pour une prise en charge par le Titulaire afin de rétablir le service selon le niveau de service P0 fixé à l'article 7.4 supra.

Tout déplacement nécessaire dans le cadre de ces interventions qualifiées « critique sévère » est pris en charge conformément aux dispositions fixées à l'article 12 relatif aux prestations sur bons de commande.

- **Astreinte week-end et jour férié**

Dans le cadre du service de proximité lié au réseau indépendant de l'auditorium (armoire indépendante incluant une box, une borne WIFI et 1 switch), le Titulaire peut être amené à tenir une astreinte permettant de résoudre une panne ou un dysfonctionnement le week-end ou un jour férié.

Dans cette hypothèse, le MAN s'engage à communiquer une planification des conférences programmées tous les débuts de semestre civil et, en complément, au minimum 15 jours calendaires avant la programmation d'une nouvelle conférence.

Pendant les périodes d'astreinte conformes à la planification susvisée, le Titulaire doit être joignable par téléphone afin de prendre en charge toute demande d'assistance urgente ou incident critique signalé par le MAN.

Si la nature du problème l'exige, le Titulaire peut être amené à résoudre la panne à distance ou, si nécessaire, une intervention physique sur site, dans un délai convenu avec le MAN, et ne pouvant excéder 1 heure à compter de la demande d'intervention.

Sur la base des conférences organisées en 2025 et 2026, cette astreinte couvre dix conférences organisées le week-end (samedi principalement). Toute nouvelle astreinte doit être formalisée via un bon de commande sur la base du tarif fixé au BPU.

Ces interventions urgentes sont satisfaites conformément aux dispositions fixées à l'article 12 relatif aux prestations sur bons de commande.

Article 7.6 - Pilotage et conseil

Au titre du pilotage de ce marché, le titulaire doit utiliser le progiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) du MAN.

Cet outil doit permettre :

- La mise en place du titulaire : Suivi des opérations de prise en charge, PV de prise en charge…… ;
- La gestion des évènements, anomalies et des dysfonctionnements : détection des problèmes via l'outil, demande d'intervention comme lieu d'échange commun pour tous les évènements ;
- De disposer d'un suivi des prestations de maintenance (reporting) - tableau de bord / bilan sur une période, Synthèse DI, Exportations de données, historisation – traçabilité ;
- La gestion documentaire (répertoire, dossier, fichier) ;
- La gestion des stocks de matériels ;
- L'inventaire des matériels.

Le Titulaire doit à minima :

- Se former à l'exploitation de l'outil ;
- Paramétrer la base de données aux spécificités du site et de son organisation ;
- Collecter et, si nécessaire, relever sur site les données quantitatives et qualitatives ;
- Intégrer ces données dans la base de données ;
- Assurer le renseignement de l'outil à l'avancement ;
- Garantir un reporting maitrisé et fiable au MAN.

Le MAN prend en charge financièrement le coût d'utilisation de l'outil GMAO ainsi que le coût de formation pour un maximum de 3 agents du titulaire.

Pour toute les demandes d'intervention initiées par le RSEM/Suppléant, le Titulaire n'a pas la possibilité de « figer/suspendre » un dossier à l'exception des délais induits :

- par une absence ou une indisponibilité de l'utilisateur concerné ;
- par une indisponibilité de l'opérateur de téléphonie ;
- par l'attente du matériel commandé auprès du SNUM ou du MAN.

Le délai court à nouveau dès réception par le Titulaire du matériel concerné.

Dans l'éventualité où le Titulaire est dans l'incapacité de respecter ses engagements pour des raisons qui lui sont extérieures, il lui incombe de clairement justifier cette raison et de le consigner dans l'outil de gestion des dossiers.

Article 7.7 - Gestion des stocks

Le Titulaire doit gérer le stock de matériels à sa disposition et tenir à jour un inventaire de l'ensemble des matériels de sa compétence.

PARTIE II – CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 8 - REGIME JURIDIQUE

Le présent marché est un marché à procédure adaptée en application de l'article R2123-1-1° du Code de la commande publique.

Le marché est un marché comprenant des prestations forfaitaires et des prestations à bons de commande exécutées au fur et à mesure du besoin :

- la partie forfaitaire correspond aux prestations récurrentes annuelles à assurer par le Titulaire qui sont décrites dans la partie I supra « clauses techniques » ;
- la partie à bon de commande est exécutée au fur et à mesure du besoin pour des besoins ponctuels concernant notamment des interventions urgentes, des journées complémentaires ou des besoins de consommables (cf. article 12 infra).

Le marché ne fait pas l'objet d'un allotissement compte tenu de la nature de la prestation.

ARTICLE 9 - PIECES CONTRACTUELLES ET LISTES DES INTERVENANTS

➢ **Pièces contractuelles**

Les pièces contractuelles constitutives du marché comprennent par ordre de priorité décroissante :

- Le présent marché :
  - Acte d'engagement simplifié valant cahier des charges administratives et techniques ;
  - Annexe 1 - DPGF et BPU ;
  - Annexe 3 - Plan d'implantation du cœur du réseau ;
  - Annexe 4 - Plan réseau final ;
  - Annexe 5 – Périmètre de prise en charge des SI ente SCN et SNUM.
- le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de Techniques de l'Information et de la Communication passés par l'Etat (CCAG-TIC), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- le cadre de réponse technique renseigné du titulaire (annexe 2 à l'acte d'engagement simplifié valant cahier des charges) ;
- le plan d'assurance sécurité du Titulaire.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus.

➢ **Liste des intervenants**

La personne publique

La personne publique est l'Etat, ministère de la Culture, représenté par le secrétaire général du musée d'archéologie national et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

Personne responsable du marché

La Personne responsable du marché est représentée par le secrétaire général du Musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye.

Suivi administratif du marché

L'interlocuteur du titulaire pour les questions générales d'ordre administratif dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre est la responsable de la commande publique et du budget.

RSEM/Suppléant

L'interlocuteur du titulaire dans le cadre de la gestion courante du marché est le Responsable du suivi de l'exécution du marché. Il a vocation, entre autres, à initier les demandes d'intervention (DI)

Titulaire

L'entreprise titulaire du marché est dénommée "le Titulaire". Le Titulaire est le prestataire de service qui conclut le marché avec la personne publique. Le titulaire désigne un responsable ayant qualité pour le représenter auprès du de la responsable de la commande publique et du budget. Ce responsable est désigné par le terme "responsable du marché".

ARTICLE 10 - DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE

- **Durée du marché**

Le marché prend effet à compter du 1er janvier 2027 et se termine le 31 décembre 2027. Il est renouvelable annuellement par reconduction expresse sans que sa durée ne puisse excéder 36 mois.

La décision du pouvoir adjudicateur de reconduire ou non le marché sera notifié au titulaire via la plateforme des achats de l'Etat (PLACE) ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, avant le terme de la période en cours. En cas de non-reconduction, le titulaire reste cependant engagé jusqu'à la fin de la période en cours.

Le titulaire du marché ne peut refuser sa reconduction.

- **Délai d'intervention/exécution**

Les délais d'intervention à respecter par le Titulaire sont ceux fixés à l'article 7.4 du présent acte d'engagement.

S'agissant de la mise à jour de version d'un système d'exploitation, de logiciels ou autres, de journées complémentaires, le Titulaire doit respecter les échéances fixées par le MAN ou le SNUM. Cette échéance est communiquée au Titulaire via une DI renseignée dans la GMAO par le RSEM/Suppléant et par mail.

ARTICLE 11 - MONTANT DU MARCHE

11.1 - Montant minimal

Le marché est passé sans montant minimal.

11.2 - Montant maximal

Il est conclu avec un montant maximal sur la durée totale du marché selon les dispositions suivantes :

Montant maximal du marché : 135 000 €HT, soit 162 000 €TTC.

A la date de remise de l'offre, le taux de TVA en vigueur est de **20 %**.

Ce montant maximal correspond à la partie forfaitaire annuel (annexe 1 - DPGF) auquel s'ajoute une estimation maximale de prestations sur bons de commande sur toute la durée du marché.

Les prestations sur bons de commande font l'objet d'une demande de devis sur la base tarifaire fixée au BPU joint en annexe 1 - BPU au présent acte d'engagement.

Montant forfaitaire annuel - DPGF (à compléter par le soumissionnaire) :

	Montant €HT	Montant €TTC
DPGF		

ARTICLE 12 - PRESTATIONS SUR BON DE COMMANDE

Afin de pouvoir être réactif pour les interventions sur site à assurer en urgence, un bon de commande représentant 3 journées complémentaires d'intervention est notifié au Titulaire dès notification du marché.

Dès déclenchement d'une intervention urgente sur site, telle que rupture de réseau, de WIFI ou incident auditorium ou d'un besoin d'une journée complémentaire pour une opération spécifique, une procédure est déclenchée via l'assistance téléphonique ou par le RSEM/Suppléant via la GMAO.

Pour chaque intervention déclenchée via l'assistance téléphonique ou pour chaque journée complémentaire effectuée, le Titulaire doit transmettre sous 2 jours calendaires après l'intervention un suivi des heures consommées aux adresses mails suivantes :

- quentin.woussen@culture.gouv.fr ;
- compta.man@culture.gouv.fr ;
- nadine.bretonniere@culture.gouv.fr.

Toute heure commencée est facturée selon les dispositions suivantes :

- Intervention de moins d'une heure, facturation à l'heure ;
- Intervention supérieure à l'heure, facturation d'une heure supplémentaire au-delà de 29 minutes supplémentaires d'intervention (ex : 1h28, facturation 1 heure ; 1h30, facturation 2 heures).

Dès consommation de l'intégralité du bon de commande qui peut s'échelonner sur toute la durée du marché, un nouveau bon de commande similaire est notifié au Titulaire.

Dans le cadre d'une opération spécifique programmable sur plusieurs journées nécessitant la présence sur site du Titulaire, dont notamment des travaux qui se dérouleraient dans les locaux du MAN ou une amélioration ou transformation de l'environnement informatique, un bon de commande de journées complémentaires est notifié au Titulaire après planification de l'intervention en accord avec le Titulaire.

ARTICLE 13 - REVISION DE PRIX

Les prix sont définitifs et révisables.

- Prestations forfaitaires annuelles

Les prix des prestations forfaitaires annuelles sont définitifs et révisables selon les dispositions suivantes :

Les prix du présent marché sont réputés établis aux conditions économiques du mois de remise des offres, soit novembre 2026, dit « mois zéro ».

Ils sont fermes pour les commandes passées pendant la première période d'exécution, soit jusqu'au 31 décembre 2027.

Pour les périodes suivantes : les prix sont révisables en janvier de chaque année, par application de la formule suivante :

$$P = P0 \times [0{,}15 + (0{,}85 \times ICHTrev)/ICHTrev_0)]$$

Dans laquelle :

- P est le prix révisé au 1er janvier de chaque année,
- P_0 est le prix initial du marché à la date de notification du marché,
- ICHTrev est la valeur de l'indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) - Base 100 en décembre 2008. Indice INSEE n° Identifiant 001565196, valeur du dernier indice définitif connu à la date d'effet de la révision ;
- ICHTrev0 est la valeur de l'indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) - Base 100 en décembre 2008 au mois de remise des offres soit **novembre 2026.** Indice INSEE n° Identifiant 001565196.

- ¤ **Arrondis**

Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

Particularités liées à une crise économique ou sanitaire :

Sur simple demande du titulaire, l'actualisation des prix précitée peut être prise en compte sans contrainte du délai fixé par l'article R2112-11 du code de la commande publique, sous réserve de la remise à la personne publique de pièces justificatives.

Au vu des prestations de service de ce marché, seuls les coûts relatifs aux frais de déplacement sont susceptibles de pouvoir être actualisés selon les dispositions précitées.

ARTICLE 14 - PAIEMENTS

14.1 - Délai

Le paiement s'effectue suivant les règles de la comptabilité publique après constatation du service fait et admission des prestations (article 1 du décret n°2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique), dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture (sous réserve que l'admission ait été prononcée) ou de la date du procès-verbal d'admission des fournitures si celui-ci est postérieur.

14.2 - Intérêts moratoires

Les intérêts moratoires ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros sont calculés et payés conformément aux articles L.2192-12 à L.2192-14 du Code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires dus en cas de non-respect du délai de règlement 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.

Le taux est consultable sur le site intranet de la banque de France.

14-3 - Mode de règlement

Le mode de règlement retenu par l'administration est le virement par mandat administratif sur le compte mentionné ci-après :

(Joindre un RIB obligatoirement)

14-4 - Avance

Si le titulaire est une PME le taux de l'avance est fixé à 35%. Dans la négative, le taux est fixé à 5%.

Ce marché qui s'exécute sur une durée supérieure à 12 mois, comporte une partie exécutée à prix forfaitaire et une partie à prix unitaires sur bons de commande. Aussi, le montant de l'avance est fixé à 5 ou 35% d'une somme égale à 12 fois le montant de la part forfaitaire du marché public divisé par la durée exprimée en mois.

ARTICLE 15 - FACTURATION

15.1 - Prix du marché

L'unité monétaire est l'euro.

Les prix sont définitifs, fermes ou révisables.

Les éventuels frais de déplacements, d'hébergement et de restauration des personnels du Titulaire sont inclus dans les prix du présent marché et ne donnent lieu à aucune facturation supplémentaire.

15.2 - Facturation

Les sommes dues en exécution du présent marché sont payées **en euro** par virement.

La facturation des prestations est réalisée **après service fait.**

Le titulaire doit obligatoirement transmettre cette facture électronique à partir du portail Chorus Pro :

https://chorus-pro.gouv.fr

S'agissant de CHORUS PRO, les spécifications techniques et modes opératoires sont accessibles à l'adresse :

https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/emetteur-de-factures-electroniques/

Les factures dématérialisées CHORUS PRO doivent comporter les informations suivantes :

- Le numéro SIRET de l'administration : 11000201100044 ;
- Le code de service exécutant suivant : CGF0000075 ;
- Le numéro d'engagement juridique du marché pour les prestations forfaitaires (Cf. numéro mentionné sur la dernière page de l'acte d'engagement) ou le numéro d'engagement juridique qui est mentionné sur le bon de commande CHORUS PRO pour les prestations sur bon de commande ;
- Les références bancaires du prestataire qui doivent être identiques à celles mentionnées à l'article 14.3 ci-avant.

Les pièces de facturation doivent comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Nom et adresse du créancier,
- Intitulé et numéro du compte bancaire ou postal à créditer (celui-ci doit être identique à celui porté dans l'Acte d'engagement),
- Le numéro de l'EJ du marché ou du bon de commande,
- Date et numéro du marché,
- Prix des prestations HT,
- Taux et montant de la TVA,
- Montant total TTC.

L'attention du Titulaire est appelée sur le fait que toute facture qui ne sera pas présentée dans les formes fixées par le marché lui sera retournée, le délai global de paiement étant alors interrompu.

Le règlement de la facture à déposer dans CHORUS PRO sera effectué au crédit du compte indiqué dans le Relevé d'identité bancaire ci-joint.

Dans le cas où une facture transmise par le Titulaire serait erronée ou incomplète, elle sera retournée à son expéditeur, assortie des raisons qui s'opposent à sa prise en charge ainsi que l'indication des pièces à fournir ou des mentions à compléter. Les délais de paiement seront alors suspendus jusqu'au retour de ladite facture dûment complétée.

15.3 - Modalités de dépôt des factures

Il est prévu au titre de ce marché des paiements selon les conditions suivantes :

- **Prestations récurrentes annuelles**

La facturation relative à ces prestations est réalisée selon une périodicité trimestrielle à terme échoir, à savoir, dépôt d'une facture au début de chaque trimestre civil correspondant au quart du forfait annuel.

La facturation étant effectuée à terme échoir, les éventuelles pénalités à appliquer au titre d'un trimestre donnée sont précomptées sur la facturation du trimestre suivant.

- **Prestations sur bon de commande**

La facturation relative à ces prestations est réalisée après constatation du service fait notifiée au Titulaire par le RSEM/Suppléant.

Le Titulaire ouvre droit à la facturation partielle pour les bons de commande faisant l'objet d'une consommation au fur et à mesure du besoin.

ARTICLE 16 - PÉNALITÉS

16.1 - Dispositions communes

Par dérogation à **l'article 14.1.3 du CCAG/TIC**, il n'y a pas d'exonération de pénalités en fonction de leur montant.

Par dérogation à **l'article 14.1.1 du CCAG/TIC,** les pénalités sont exigibles sans autre formalité sur simple demande de l'Administration, sauf si le Titulaire peut justifier de son impossibilité de fournir les prestations par un cas de force majeure ou empêchement manifeste.

Les cas de force majeure ou d'empêchement manifeste restent toutefois soumis à l'appréciation de l'Administration.

Les pénalités dues sont payées par précompte sur les paiements ultérieurs de maintenance.

16.2 - Pénalité de retard

- **Délais d'intervention (cf. article 7.4 supra)**

Le Titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du présent marché, ne respecterait pas les délais de prise en compte ou de résolution posé à l'article 7.4 du présent acte d'engagement ou des bons de commande, doit en aviser immédiatement l'Administration par écrit en justifiant le non-respect ;

Par dérogation à **l'article 14.1.1 du CCAG/TIC,**

- le Titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du présent marché, ne respecterait pas les délais de prise en compte ou de résolution posé à l'article 7.4 du présent acte d'engagement, s'expose **à des pénalités calculées selon un montant forfaitaire :**
  - 50€ par 1/2 heure de retard pour le niveau de service C0 (assistance téléphonique et/ou sur site) ;
  - par constat de 100 € pour les 3 autres niveaux de service ;
  - 200€/constat pour toute absence d'intervention.

- **Livrable dont plan d'assurance sécurité**

Le Titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du présent marché, ne respecterait pas les délais fixés au marché pour les livrables attendus dont le plan d'assurance sécurité (cf. Article 19.5 du présent acte d'engagement), s'expose **à des pénalités calculées par jour de retard à hauteur de 50€/jour.**

16.3 - Pénalité relative aux prestations sur bon de commande

Par dérogation à **l'article 14.1.1 du CCAG/TIC,** 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 et ce, à hauteur d'un **forfait de 200€/constat**

16.4 - Pénalité pour non-respect des règles de sécurité

Pour tout non-respect des règles qui lui sont opposables, le Titulaire encourt une pénalité de 200 euros pour tout non-respect d'une mesure en matière de sécurité (intervention d'une personne non habilitée sur site, non-respect d'une mesure opposable au Titulaire).

16.5 - Pénalité pour non-respect de l'équipe dédiée

Le Titulaire s'expose à une pénalité de 200 euros en cas de modification, non actée par le MAN, de toute personne nominativement désignée comme étant en charge des prestations à réaliser au titre du service de proximité/logistique/maintenance (agent dédié et suppléant).

ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE - DISPONIBILITE

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du marché et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant.

Chacune des Parties doit restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du marché, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du marché.

Sur certains sites, notamment celui situé dans le Val d'Oise, et dans certains locaux, le Titulaire doit être accompagné d'un représentant du MAN. Aussi, toute opération de maintenance préventive doit être programmée et signalée au RSEM/Suppléant afin d'organiser cet accompagnement. S'agissant des interventions urgentes sur un site/Lieu sensible, le RSEM/Suppléant se charge également de prévoir cet accompagnement.

ARTICLE 18 - OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION

S'agissant des prestations forfaitaires, les opérations de vérification sont effectuées par le responsable du suivi d'exécution du marché après chaque trimestre civil exécuté et fait l'objet d'une constatation du service fait pour les prestations dus. Dans l'hypothèse d'une constatation partielle, une décision de pénalité est notifiée en parallèle au Titulaire du marché.

S'agissant des prestations sur bon de commande, les opérations de vérification sont effectuées par le responsale du suivi d'exécution du marché et fait l'objet d'une constatation du service fait.

ARTICLE 19 - AUTRES OBLIGATIONS

19.1 - Obligation de discrétion

Le Titulaire est tenu au secret professionnel à l'égard de toutes les personnes étrangères au service de l'Etat pour tout ce qui concerne tout renseignement, document, objet quelconque, qu'il pourrait recueillir ou dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations, et à ne faire, dans les mêmes conditions, aucune communication sur les prestations qui lui sont confiées.

Tout manquement à l'obligation de discrétion ainsi que toute disparition momentanée ou irrémédiable de documents justifient la mise en œuvre immédiate, à l'encontre du Titulaire, des poursuites prévues par les **articles 77, 80-3, 378 et 418 du code pénal,** et l'expose à la résiliation du marché à ses torts exclusifs.

Tout incident en la matière est porté immédiatement à la connaissance du pouvoir adjudicateur ou de son représentant.

19.2 - Assurances

Dans les huit jours suivant la notification du marché, le Titulaire justifie qu'il a souscrit une assurance couvrant les responsabilités qui résultent des principes dont s'inspirent les **articles 1382 à 1384 du Code civil**.

19.3 - Clause et bilan environnementaux

En application du Code du Travail, le titulaire doit continuellement tenir propres les zones de travail et devra, en conséquence, évacuer ses propres déchets. Les emballages, cartons, etc. devront systématiquement être évacués quotidiennement.

En amont des opérations préalables à la réception et en préparation de ces dernières, le titulaire doit procéder au nettoyage complet des sites sur lesquels il est intervenu.

- **Dépose et recyclage**

En fonction de la prestation attendue, le titulaire doit se rapprocher du MAN pour définir les conditions de l'éventuelle récupération des équipements déposés. Le cas échéant, le titulaire aura à sa charge l'évacuation et le traitement des matériaux et équipements.

- **Clause environnementale**

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes.

Le marché comporte une clause environnementale visant à encourager l'entreprise titulaire à favoriser dans le cadre de la réalisation de ses prestations le recours à des méthodes, des équipements et des matériels concourant à la préservation de l'environnement, à savoir :

- ✓ Démarche environnementale et/ou numérique responsable
- ✓ Modalités de mesure et de suivi de l'empreinte environnementale
- ✓ Parcours de formation aux enjeux du numérique écoresponsable incluant, le cas échéant, des certifications ou formations qualifiantes
- ✓ Cycle de vie des matériels et produits utilisés
- ✓ Tri sélectif des emballages et limitation de la production de déchets et limitation des emballages et produits à usage unique

Les mesures mises en place par le Titulaire dans le cadre des dispositions précitées sont tracées dans un bilan environnemental annuel remis à la personne publique au plus tard au 15 janvier de chaque année civile et ce dès 2028. Ce bilan comprend notamment :

- une partie spécifique pour chacun des thèmes précités ;
- la part des dépenses annuelles consacrées à l'achat des produits ou catégories de produits issus du réemploi, de réutilisation ou de recyclage (cf. loi AGEC relative à la loi contre le gaspillage et à l'économie circulaire).

19.4 - Labellisation diversité et égalité F/H

Dans l'objectif d'obtenir la labellisation diversité et égalité F/H, le ministère de la Culture insère une clause diversité – Egalité Femme/Homme dans ces marchés.

Aussi, le titulaire du marché doit compléter le formulaire d'enquête joint en annexe 2 au règlement de la consultation **lors de l'attribution du marché** (cf. section XVI-b) du règlement de la consultation) **et à la fin du marché** pour permettre d'évaluer l'évolution de sa pratique concernant la diversité et l'égalité Femme/Homme.

Ce formulaire est à remettre à la responsable de la commande publique et du budget lors de l'attribution du marché et au plus tard un mois avant le terme du marché.

19.5 - Plan d'assurance sécurité

Dans le cadre de la politique de sécurité, le Titulaire doit remettre 60 jours calendaires après la réunion de lancement un Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

Le Titulaire explique comment il s'engage pour couvrir les exigences de sécurité pendant toute la durée d'exécution du marché.

A titre indicatif, les éléments ci-dessous donnent des éclaircissements supplémentaires sur les attendus du Ministère en matière de sécurité :

- Gestion de la sécurité ;
- Localisation des données ;
- Protection antivirale ;
- Mises à jour, correctifs de sécurité ;
- Continuité d'activités ;
- Authentification ;
- Confidentialité et intégrité des flux ;
- Contrôle et filtrage des flux ;
- Imputabilité, traçabilité ;
- Personnels en charge des prestations.

Le PAS est un document contractuel.

Le Titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée du marché.

IMPORTANT : étant donné les enjeux de sécurité, la plus grande attention doit être portée à la rédaction du PAS, tant dans sa complétude que dans sa clarté.

Le ministère de la Culture doit pouvoir, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité et les engagements pris dans le PAS sont satisfaits par les dispositions prises par le Titulaire. Des audits peuvent être réalisés par le Ministère ou délégués à un tiers.

ARTICLE 20 - PILOTAGE DU MARCHE

- **Réunion de lancement**

Une réunion de lancement sur site est organisée dans un délai maximal de sept (7) jours après notification du marché.

Doivent être présents à cette réunion :

- les représentants du Titulaire (à minima le responsable du marché, l'agent dédié et son suppléant) ;
- les représentants de l'administration : à minima, la responsable de la commande publique et du budget, le RSEM et son suppléant.

Cette réunion a notamment pour objectif :

- d'assurer une lecture en commun des dispositions du cahier des charges ;
- de communiquer la liste des intervenants (qualifications …) ;
- d'échanger sur le plan d'assurance sécurité à remettre par le Titulaire ;
- de présenter succinctement l'outil GMAO et d'échanger sur l'organisation de la formation ;
- d'échanger sur les modalités relatives à la prise en charge et la réversibilité entrante ;
- d'échanger sur l'organisation des formations initiales GMAO et notamment sur le calendrier proposé.

- **Réunion d'opportunité**

Des réunions d'opportunité en distanciel peuvent être organisées à l'initiative de l'administration ou du titulaire du marché.

ARTICLE 21 - RÉVERSIBILITÉ/TRANSFÉRABILITÉ

La réversibilité des prestations confiées au Titulaire doit être organisée tout au long de l'exécution du marché.

Le Titulaire doit assurer la réversibilité des prestations afin de permettre au MAN ou à tout tiers de son choix de reprendre, dans les meilleures conditions, l'exécution des Prestations.

- **Réversibilité/transférabilité entrante**

La réversibilité entrante permet au nouveau Titulaire de prendre connaissance du contexte de l'architecture système et réseau du MAN et de monter en compétences sur cette architecture.

Cette prestation se réalisera sur une période maximale d'un (1) mois calendaire, durant laquelle le Titulaire sortant continuera d'être responsable du maintien en conditions opérationnelles des systèmes et infrastructures.

Cette prestation consistera pour le nouveau titulaire à réaliser notamment les tâches suivantes :

- Prendre connaissance de l'organisation du MAN ;
- Prendre attache auprès des interlocuteurs du SNUM pour appréhender et définir le périmètre d'intervention de chacun des acteurs (Titulaire, SNUM, MAN) ;
- Mettre en place l'organisation, les procédures et les outils permettant au Titulaire d'assurer les prestations du présent marché ;
- Prendre connaissance de la documentation d'infrastructure des systèmes et réseau fournie par le MAN ou son représentant sur l'architecture (description des matériels et logiciels) ;
- Prendre connaissance des paramétrages du réseau (règles de routage…) ;
- Prendre connaissance des paramétrages de l'infrastructure ;
- Assurer progressivement les prestations du présent marché en s'appuyant sur le prestataire sortant ;
- Proposer un projet de plan d'assurance sécurité.

A la fin de la réversibilité entrante, le Titulaire et le MAN modifient l'ensemble des mots de passe sur les équipements et les logiciels et vise un PV de prise en charge à partir duquel le Titulaire est engagé sur l'obligation de résultat.

- **Réversibilité/transférabilité sortante**

Le processus de réversibilité est destiné à accompagner une nouvelle phase de transition ou de reprise. Elle consiste à assister le MAN soit dans la reprise par lui-même de l'ensemble des services qui jusqu'à l'expiration du Contrat étaient assurés par le titulaire soit à confier à un nouveau prestataire la réalisation desdits services.

Le titulaire déclare qu'il est en mesure d'assurer des prestations de réversibilité sortante.

La prestation de réversibilité sortante est une prestation incluse dans le forfait et sera réalisée dans le cadre des interventions du titulaire à ce titre. Elle ne donne lieu à aucune rémunération supplémentaire.

La durée de la phase de réversibilité ne saurait excéder 1 mois calendaire.

Dès le début de la période de réversibilité, le Titulaire doit notamment :

- réaliser un inventaire exhaustif de la documentation, des outils, du matériel et des méthodologies mis à la disposition dans l'outil de GMAO du client ;
- remet spontanément au MAN tous les documents, études, et tous autres livrables, quels qu'en soient la forme, le contenu et l'état d'achèvement, que le Titulaire a réalisés ou développés en tout ou partie ;
- restitue au MAN tous les documents, données et matériel reçus de lui ;
- Apporte au MAN, ou à tout tiers désigné par celui-ci, son assistance technique pour faciliter la reprise des prestations concernées ;
- s'engage à un accompagnement en binômage du prestataire entrant ;

De façon générale, pendant toute la Période de Réversibilité, le Titulaire s'engage à prendre les mesures nécessaires et en son pouvoir afin de maintenir la continuité de service entre ses prestations et celles qui leur sont substituées, sans dégradation des Niveaux de Service.

Lorsque tous les livrables et éléments indiqués ci-dessus ont été remis et lorsque les prestations sont complètement achevées, les parties signent un procès-verbal prononçant la fin de la période de réversibilité.

ARTICLE 22 - RÉSILIATION

L'Administration peut mettre fin, totalement ou partiellement, à l'exécution du marché avant son terme naturel, sauf à notifier sa décision de résiliation au titulaire au moins un mois à l'avance.

Lorsque la résiliation du marché est prononcée aux torts du Titulaire, au motif d'un manquement aux obligations contractées par lui dans le cadre du présent marché, les conditions prévues par l'article 50 du CCAG-TIC s'appliquent.

ARTICLE 23 - LITIGES

En cas de litige, la procédure de règlement amiable des différents susceptibles de survenir en cours d'exécution du présent marché est définie aux articles L2197-1 à L2197-7 et aux articles R2197-1 à R2197-25 du Code de la commande publique.

En cas d'échec du règlement amiable, le contentieux né de la passation de l'exécution ou de la rupture du présent marché, relève de la compétence du tribunal administratif de Versailles.

ARTICLE 24 - DEROGATIONS AU CCAG/ TIC

- L'article 9 déroge à l'article 4 du CCAG/TIC ;
- L'article 16 déroge à l'article 14 du CCAG/TIC ;
- L'article 21 déroge à l'article 38.4 du CCAG/TIC.

Fait en un seul original, le à

Le titulaire

(*Cachet et signature*)

C - RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

Acceptation de l'offre :

Est acceptée la présente offre pour valoir acte d'engagement :

A , le

Signature de la personne représentant du pouvoir adjudicateur

Date d'effet du contrat :

- **Reçu à titre de notification une copie certifiée conforme du présent marché**

A le,

Signature et cachet du titulaire

- **Reçu l'avis de réception postal de la notification du marché**

Signé le par le titulaire destinataire.

CADRE RESERVE AU NANTISSEMENT OU CESSION DE CREANCE

(à remplir par l'administration)

Copie certifiée conforme à l'original délivrée en unique exemplaire pour être remise à l'établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance consenti conformément à la loi n°81-1 du 2 janvier 1981 modifiée, facilitant le crédit aux entreprises en ce qui concerne :

La totalité du marché

La partie des prestations évaluée à (en chiffres et en lettres) :

.....

A , le