RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

MUSÉE DE L'ARMÉE INVALIDES

Fourniture, mise en œuvre et maintenance d'une solution de gestion de la relation contact/client avec marketing automation

Marché
N°2026MA0027A20S0000 (n° court : 2026-27)

LISTE DES PENALITES

Annexe 6 du CCTP

Retard de livraison : Pénalité de dépassement par rapport au calendrier validé par l'ensemble des parties, applicable à partir du premier jour de retard	**500€ HT par jour ouvré**
Retard dans la migration des données : Pénalité de dépassement par rapport au calendrier validé par l'ensemble des parties, applicable à partir du premier jour de retard	**250€ HT par jour ouvré**
Non-respect des plannings de recette, pénalité de dépassement par rapport aux calendriers projets validés par l'ensemble des parties, applicable à partir du premier jour de retard	**250€ HT par jour ouvré**
Perte ou altération des données lors de la migration des données : en cas de taux d'erreur dépassant 2% (données billetterie, champs manquants, doublons non résolus), application des pénalités après une phase de correction de maximum 21 jours calendaires sans résolution	**100€ HT par tranche de 1% de données altérées ou perdues** (au-delà du seuil de 2% toléré)
Absence de documentation concernant les spécifications techniques (API, flux)	**500€ HT**
Défauts de conformité fonctionnelle : Pénalité pour écarts entre les fonctionnalités livrées et celles spécifiées dans le CCTP (ex. : par fonctionnalité manquante ou non conforme).	**500€ HT par fonctionnalité « indispensable »** **250€ HT par fonctionnalité « importante »** **100€ HT par fonctionnalité « secondaire »**
Défaut de reporting trimestriel : Pénalité si le prestataire ne fournit pas le tableau de bord des indicateurs de maintenance (ex. : taux de résolution, satisfaction utilisateur) dans les délais	**50€ HT par semaine de retard**

En cas de rupture de service : pénalité par jour de dépassement des délais de résolutions indiqués par le titulaire	**500€ HT par jour calendaire**
Non-respect des délais de résolution des incidents : bloquant, majeur, mineur. Cf article 10.6 du CCTP.	**250€ HT par jour calendaire**
Défaut de synchronisation des flux CRM vers routeur d'emailing en cas d'outils dissociés	**50€ HT par constatation**
Non-fonctionnalité du marketing automation : Pénalité par campagne bloquée si : ○ Une campagne automatisée (ex. : email post-visite) n'est pas déclenchée correctement. ○ Le Send-Time Optimization (STO) génère des envois en dehors des plages horaires autorisées (RGPD/CNIL). ○ Défaut de délivrabilité des emails : Pénalité par campagne si le taux de hard bounces dépasse 5 % (seuil acceptable : 2 %).	- **50€ HT par campagne** - **20€ HT par campagne** - **50€ HT par campagne**
Non-respect des règles de dédoublonnage : pénalité à chaque constatation d'un taux de dédoublonnage inférieur à 95%	**50€ HT par tranche de 1% de données non-dédoublonnées (en-deçà du seuil de 95%)**
Incident de sécurité (fuite de données, cyberattaque)	**Application de l'article 14.3 du CCAG-TIC**
Non-respect des obligations de sécurité : Pénalité pour chaque manquement aux exigences RGPD, ou autres normes, pour manquement à ses obligations d'informer le Musée si la CNIL demande de nouvelles mises en conformité, et pénalité en cas de non accompagnement.	**Application de l'article 14.3 du CCAG-TIC**
Non-respect du délai de notification d'un incident de sécurité lié aux données (obligation légale : 72 heures max après détection).	**250€ HT par jour calendaire**

Non-conformité des consentements (opt-in/opt-out) : Pénalité si :	
- Un contact est sollicité sans consentement valide (ex. : email envoyé à un opt-out	- **100€ HT par dizaine de contacts concernés**
- Absence de traçabilité RGPD : Pénalité si l'historique des consentements (date, source, canal) n'est pas accessible ou exportable	- **100€ HT/ jour**
Non-respect des SLA de support (N1/N2/N3) : Pénalité si :	
- Le taux de résolution des incidents majeurs est inférieur à 90 % dans les délais	- **250€ HT / jour**
- Le support N1 n'est pas joignable pendant les plages horaires (9h–18h, lundi–vendredi).	- **10€ HT par constatation**
Non-respect des engagements de formation :	
- Pénalité pour sessions de formation non tenue sans justification	- **100€ HT par formation**
- Pénalités pour formation incomplètes (absence de documentation ou objectifs fixés au préalable non-atteint).	- **50€ HT par formation jugée incomplète**
Non-respect du plan de réversibilité : pénalité si les données ne sont pas restituées dans un format exploitable (ex Excel ou CSV) à la fin du contrat ; si le prestataire conserve les données après la phase de réversibilité (obligation légale)	- **50% du A2 de la DPGF**
Défaut de documentation : pour livraison incomplète ou non conforme de la documentation technique ou utilisateur.	- **10% du poste A6 (en phase 1) ou B3 (en phase 2) de la DPGF**
	-