



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

Appel d'offres ouvert numéro : 20U004

**(Passée en application des articles L. 2124-1, L.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5
du code de la commande publique)**

LOT n°3

**Solution alternative d'accessibilité numérique
des sites Internet, Intranet, Extranet et progiciels pour les personnes en situation de
handicap et prestations annexes**

**Union des Groupements d'Achats
Publics (UGAP)
776 056 467 R.C.S. Meaux**

**1, boulevard Archimède
CHAMPS-SUR-MARNE
77444 MARNE-LA-VALLEE Cedex 2**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PREAMBULE - DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 1. GENERALITES.....	3
ARTICLE 2. CADRE JURIDIQUE	3
ARTICLE 3. OBJET ET PERIMETRE DE LA SOLUTION.....	4
ARTICLE 4. FORMES DE HANDICAP VISEES	4
ARTICLE 5. FONCTIONNALITES ET DISPONIBILITE DE LA SOLUTION	5
ARTICLE 6. ASSISTANCE TECHNIQUE	11
ARTICLE 7. REPORTING	12
ARTICLE 8. PRESTATIONS ANNEXES	12

PREAMBULE - DEFINITIONS

Termes	Définitions
Personnes en situation de handicap	Personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres (Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006)
URL	Désigne un nom de domaine, un(des) sous-domaine(s) et un template (Ex : www.ugap.fr)
Site Internet	Ensemble de pages web et de ressources reliées par des hyperliens, défini et accessible par une URL.
Site Intranet	Ensemble de pages web et de ressources reliées par des hyperliens, défini et accessible uniquement en interne (entreprises, administrations) par une URL
Site Extranet	Est l'utilisation du réseau Internet dans laquelle une organisation structure ce réseau pour s'interconnecter avec ses partenaires commerciaux ou ses parties prenantes (clients, fournisseurs, usagers) et accessible par une URL
Progiciel	Est un logiciel applicatif généraliste aux multiples fonctions, composé d'un ensemble de programmes paramétrables et accessible par une URL
Application mobile	Est un logiciel applicatif développé pour un appareil électronique mobile de type smartphone
Décret n°2019-768	Décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne
Solution alternative	En application de l'article 4 du décret n°2019-768, les contenus ou fonctionnalités qui ne sont pas rendus accessibles (dans les conditions définies à l'article 1) compte tenu du caractère disproportionné de la charge correspondante sont accompagnés, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, d'une alternative accessible
Arrêté du 20 septembre 2019	Arrêté (NOR: CPAJ1926104A) du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Utilisateur	Désigne la personne qui utilise la solution alternative d'accessibilité numérique (citoyens, clients, agents, salariés ...)

ARTICLE 1. GENERALITES

Le présent CCTP est relatif à la solution alternative d'accessibilité numérique des sites Internet, intranet, extranet, progiciels pour les personnes en situation de handicap et prestations annexes.

Par « accessibilité numérique », on entend l'accessibilité numérique des contenus et des services disponibles sur sites Internet, les sites Intranet, les sites Extranet, les progiciels et, le cas échéant, les applications mobiles pour les personnes en situation de handicap.

ARTICLE 2. CADRE JURIDIQUE

Pour la réalisation des prestations, objet du présent marché, le titulaire doit respecter, notamment, les dispositions suivantes :

- Directive européenne du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des URL et des applications mobiles des organismes du secteur public ;
- Article 106 de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique ;
- Article 80 de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;

- Décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne ;
- Arrêté (NOR: CPAJ1926104A) du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ;
- Tout autre texte législatif ou réglementaire applicables aux prestations, objet du présent marché.

ARTICLE 3. OBJET ET PERIMETRE DE LA SOLUTION

La solution alternative d'accessibilité numérique a pour objet de rendre accessible, au sens du décret n°2019-768 du 24 juillet 2019, un site Internet, Intranet, Extranet, un progiciel et, le cas échéant, une application mobile aux personnes en situation de handicap en adaptant son contenu aux handicaps des utilisateurs.

Plus précisément, l'article 4 du décret n°2019-768 précise que « les contenus ou fonctionnalités qui ne sont pas rendus accessibles compte tenu du caractère disproportionné de la charge correspondante sont accompagnés, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, d'une alternative accessible ».

Par « charge disproportionnée » au sens du II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005, on entend que :

- la taille, les ressources et la nature de l'organisme concerné ne lui permettent pas de l'assurer ;
- l'estimation des avantages attendus pour les personnes handicapées de la mise en accessibilité est trop faible au regard de l'estimation des coûts pour l'organisme concerné, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de l'importance du service rendu.

La solution alternative d'accessibilité numérique ne doit pas modifier le code de l'URL du bénéficiaire mais doit venir ajouter un « module » permettant de le rendre accessible au sens de l'article 4 du décret n°2019-768 et de l'arrêté du 20 septembre 2019.

Un site Internet, Extranet ou Intranet correspond à une URL avec ses contenus propres. Par conséquent, l'intégration des réseaux sociaux (de type fil Twitter, page Facebook ...), cartes géographiques (de type Google Maps ...) ou encore des robots conversationnels (ou chat) ne sont pas considérés comme faisant partie intégrante de l'URL du site. Le cas échéant, le titulaire du marché peut proposer une autre solution pour les rendre accessibles.

ARTICLE 4. FORMES DE HANDICAP VISEES

4.1 Handicap visuel

La solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre l'accessibilité des contenus et services disponibles sur l'URL pour les handicaps visuels suivants :

- Daltonisme
- Malvoyance
- Cataracte
- Presbytie
- Achromatie
- Dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA)
- Deutéranopie
- Protanopie
- Tritanopie

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres handicaps visuels que la solution alternative d'accessibilité numérique est susceptible de traiter.

4.2 Handicap moteur

La solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre l'accessibilité des contenus et services disponibles sur l'URL pour les handicaps moteurs suivants :

- Maladie de Parkinson
- Maladie de Wilson
- Sclérose en plaques
- Tremblements
- Arthrose

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres handicaps moteurs que la solution alternative d'accessibilité numérique est susceptible de traiter.

4.3 Handicap cognitif

La solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre l'accessibilité des contenus et services disponibles sur l'URL pour les handicaps cognitifs suivants :

- Épilepsie
- Dyslexie

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres handicaps cognitifs que la solution alternative d'accessibilité numérique est susceptible de traiter.

4.4 Autres handicaps / troubles / exclusions, le cas échéant

Le cas échéant, la solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre l'accessibilité des contenus et services disponibles sur l'URL pour les handicaps, troubles ou exclusions suivants :

- Fatigue visuelle
- Migraine ophtalmique
- Vision floue
- Difficultés de lecture

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres handicaps, troubles ou exclusions que la solution alternative d'accessibilité numérique est susceptible de traiter.

ARTICLE 5. FONCTIONNALITES ET DISPONIBILITE DE LA SOLUTION

5.1 Obligations du bénéficiaire

5.1.1 Choix de la solution alternative d'accessibilité numérique

Au regard des dispositions de l'article 4 du décret n°2019-768 du 24 juillet 2019, le choix de la solution alternative d'accessibilité numérique reste de la responsabilité du bénéficiaire en fonction du caractère disproportionné de la charge pour la mise en accessibilité des contenus disponible sur un URL.

En cas de contrôle et, le cas échéant, de sanctions administratives, le bénéficiaire ne peut venir chercher la responsabilité du titulaire et/ou de l'UGAP s'agissant du choix de la solution alternative d'accessibilité numérique. Le cas échéant, le titulaire transmet des éléments objectifs permettant au bénéficiaire de justifier son choix de solution alternative.

5.1.2 Données relatives au trafic sur le(s) site(s) et aux accès privés

Afin de définir l'abonnement le plus adéquate, le bénéficiaire doit transmettre les données relatives au trafic par URL susceptible d'être équipé de la solution alternative d'accessibilité numérique, objet du présent marché, au titulaire et à l'UGAP.

En outre, dans la mesure du possible, le bénéficiaire informe le titulaire du marché des pics exceptionnels de connexion par URL qui peuvent être liés à une saisonnalité, un évènement ou tout autre élément générant un pic de connexion. Les pics de connexion exceptionnels ne font pas l'objet d'une facturation supplémentaire ; ils sont inclus dans le cadre de l'abonnement.

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement le délai de préavis nécessaire à l'intégration des pics de connexion exceptionnels.

Le cas échéant, le bénéficiaire doit donner accès à un compte test (identifiant et mot de passe) pour que le titulaire du marché puisse réaliser l'audit sur les espaces privés et/ou les espaces réservés au suivi de dossiers des clients et des usagers.

A défaut de transmettre ces données, le titulaire et l'UGAP ne seront pas en mesure de transmettre un devis au bénéficiaire sur la base des prix des abonnements figurant en annexe à l'acte d'engagement.

5.1.3 Utilisation conforme de la solution alternative d'accessibilité

Le bénéficiaire doit utiliser la solution alternative d'accessibilité numérique dans le respect des conditions d'utilisation figurant en annexe à l'acte d'engagement.

Les conditions d'utilisation du titulaire ne peuvent être en contradiction avec les stipulations du présent document.

5.1.4 Modifications structurantes de l'URL par le bénéficiaire

En cas de modifications structurantes dans l'URL par le bénéficiaire (ou par un tiers de type prestataire) pendant la période d'abonnement à la solution alternative d'accessibilité numérique, le client public informe expressément le titulaire de ces changements dans les meilleurs délais.

A défaut d'informer le titulaire dans un délai raisonnable, le client ne peut venir chercher la responsabilité du titulaire dans le dysfonctionnement et/ou le non fonctionnement de la solution alternative d'accessibilité numérique, objet du bon de commande, sur le(s) URL suite aux modifications structurantes apportées.

Le titulaire du marché précise en annexe à l'acte d'engagement la liste des modifications structurantes susceptibles de perturber le fonctionnement de la solution alternative d'accessibilité et, le cas échéant, la liste des modifications mineurs sans impact sur le fonctionnement de la solution.

Le cas échéant, en fonction des impacts des modifications structurantes apportées, des frais de mises à jour de la solution alternative peuvent être dû par le bénéficiaire au regard des conclusions du nouvel audit réalisé par URL. Le cas échéant, ces frais figurent en annexe à l'acte d'engagement.

Dans un tel cas, le titulaire du marché justifie auprès du bénéficiaire et de l'UGAP ces frais de mises à jour supplémentaires.

Le cas échéant, le titulaire propose une solution de monitoring des URL rendus accessibles afin d'être informé des modifications structurantes apportées par le bénéficiaire.

5.1.5 Utilisation frauduleuse de la solution alternative d'accessibilité sur d'autres URL

Le bénéficiaire ne peut installer la solution alternative d'accessibilité numérique que sur les URL, objet du bon de commande.

Le cas échéant, le titulaire propose une solution permettant de détecter que la solution alternative d'accessibilité numérique a été installée sur des URL ne figurant pas au bon de commande ou précise dans quelle mesure il est impossible d'installer la solution sur d'autres URL qui ne font pas l'objet du bon de commande.

A défaut, après mise en demeure restée infructueuse, la responsabilité du bénéficiaire peut être engagée directement par le titulaire et/ou par l'UGAP.

5.1.6 Fusion / absorption de plusieurs bénéficiaires

En cas de fusion/absorption entre bénéficiaires dont l'un au moins est équipé de la solution alternative d'accessibilité numérique, cette dernière demande au titulaire l'autorisation expresse du transfert de la solution alternative d'accessibilité numérique sur le nouveau URL issu de la fusion/absorption et lui transmet tous les éléments nécessaires à l'installation de solution alternative d'accessibilité.

Le cas échéant, en cas de fusion de plusieurs bénéficiaires déjà équipés de la solution alternative d'accessibilité en un organisme équipé d'un seul site, une étude doit être réalisée afin d'apporter une solution acceptable pour toutes les parties (ex : avoir sur la(les) facture(s) déjà émise(s)).

Le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les modalités pratiques dans un tel contexte.

Le cas échéant, des frais d'installation peuvent être dû pour le nouveau URL du bénéficiaire issu de la fusion / absorption. Dans un tel cas, le titulaire du marché justifie auprès du bénéficiaire et de l'UGAP ces frais supplémentaires.

Le cas échéant, les frais supplémentaires figurent en annexe à l'acte d'engagement.

5.1.7 Communication sur l'accessibilité du URL

Afin de faire savoir que l'URL est accessible aux personnes en situation de handicap en application de l'arrêté du 20 septembre 2019, le bénéficiaire se doit de communiquer auprès des utilisateurs sur la mise en place de la solution alternative d'accessibilité numérique.

5.2 Obligations du titulaire

5.2.1 Prestation d'audit de l'URL

Préalablement à la passation de la commande de la solution alternative d'accessibilité numérique, le titulaire réalise un audit du(des) URL à rendre accessible via la solution alternative d'accessibilité numérique.

Pour l'audit des URL et lorsque ces derniers ne sont pas accessibles depuis une adresse IP extérieure au bénéficiaire, l'audit fait l'objet d'une prestation annexe telle que décrite à l'article 8.3 du présent document.

L'audit vise, notamment, à déterminer :

- la compatibilité du(des) URL avec la solution alternative d'accessibilité numérique ;
- les incompatibilités techniques avec la solution alternative d'accessibilité numérique ;
- la récupération des données liées au trafic par ULR (cf. article 5.1 du présent document).

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres éléments appréciés pendant l'audit.

En fonction des résultats de l'audit, un devis peut être réalisé pour chiffrer le prix de l'abonnement annuel et, le cas échéant, les frais d'installation prévus à l'article 8.1 du présent document.

La réalisation de l'audit de l'URL est incluse dans le prix de l'abonnement à la solution figurant en annexe à l'acte d'engagement.

5.2.2 Mise à disposition d'une solution alternative d'accessibilité conforme à son objet

Le titulaire doit mettre à disposition du bénéficiaire la solution alternative d'accessibilité numérique conforme à son objet, à la description fonctionnelle et aux spécifications techniques du présent marché.

5.2.3 Intégration de la solution alternative sur l'URL du service public

Le titulaire transmet le mode opératoire permettant l'intégration de la solution d'alternative d'accessibilité numérique directement au bénéficiaire.

L'intégration de la solution sur l'URL doit être le plus simple possible et rapide pour les bénéficiaires.

Le titulaire transmet un modèle du logo précisant aux utilisateurs que l'URL est un « URL équipé d'une solution alternative d'accessibilité ».

L'intégration de la solution alternative d'accessibilité numérique est de la responsabilité du bénéficiaire. Toutefois, le titulaire assure une assistance technique en cas de difficulté dans le cadre de l'intégration de la solution sur l'URL.

Sous réserve du respect du mode opératoire transmis par le titulaire, l'intégration de la solution alternative ne doit pas avoir d'impact, notamment, sur le fonctionnement (ralentissement, interruption du service ...) et/ou la visualisation (déformation du contenu des pages, modification des couleurs ...) sur l'URL.

A défaut, et sur demande du bénéficiaire, le titulaire intervient pour expertiser les causes des dysfonctionnements dans les meilleurs délais.

5.2.4 Recette technique avec l'intégration, le cas échéant

Le cas échéant, sur la base des résultats de l'audit réalisé (cf. article 5.2.1 du présent document) et avant l'intégration de la solution alternative d'accessibilité numérique au bénéficiaire, le titulaire réalise une recette technique (manuelle et/ou automatisée) de la solution alternative d'accessibilité numérique installée sur l'URL du bénéficiaire.

En cas de défaut constaté, le titulaire apporte les correctifs nécessaires pour un fonctionnement optimal sur le(s) site(s) dudit bénéficiaire(s) dans les meilleurs délais.

5.2.5 Opérations de maintenance de la solution alternative d'accessibilité numérique

Le titulaire du marché informe, par tout moyen permettant de donner date certaine à l'information, les bénéficiaires des opérations de maintenance de la solution alternative d'accessible numérique ainsi que de la durée d'indisponibilité de cette dernière.

Les opérations de maintenance de la solution n'ont pas d'impact sur le fonctionnement de l'URL du bénéficiaire.

Les opérations de maintenance comprennent *a minima* les mises à jour technique de la solution alternative d'accessibilité numérique et, le cas échéant, les mises à jour liées aux nouveaux handicaps à intégrer à la solution.

En cas d'ajout de nouveaux handicaps, le titulaire informe également l'UGAP de cette mise à jour.

Les opérations de maintenance sont incluses dans le prix de l'abonnement figurant en annexe à l'acte d'engagement.

5.2.6 Protection contre les attaques malveillantes

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les dispositifs permettant de prévenir et de protéger la solution alternative d'accessibilité numérique contre les attaques malveillantes.

En cas d'attaque par un logiciel malveillant de la solution alternative d'accessibilité numérique, le titulaire informe sans délai les bénéficiaires et l'UGAP en leur précisant la marche à suivre afin d'assurer un fonctionnement normal du(des) URL(s) équipé(s) de la solution.

5.2.7 Protection des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel conformément à l'article 18 du CCAP.

Le titulaire ne stocke aucune donnée personnelle sur ses serveurs et/ou des serveurs tiers.

Le titulaire précise en annexe « conformité RGPD » à l'acte d'engagement sa politique de protection des données et les dispositions prises en matière de sécurité informatique.

Le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement s'il a réalisé une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) pour l'utilisation et l'exploitation de la solution alternative d'accessibilité numérique.

Les données à caractère non personnel collectées ne doivent pas être cédées (gratuitement ou à titre onéreux) à des tiers y compris les filiales et/ou holding du titulaire.

5.2.8 Communication externe

Le titulaire ne pourra communiquer sur la référence du bénéficiaire sans son autorisation préalable, expresse et écrite.

5.3 Pour les personnes en situation de handicap

5.3.1 Gratuité de l'accès à la solution pour les utilisateurs

La solution alternative d'accessibilité numérique des URL est gratuite pour tous les utilisateurs.

5.3.2 Absence d'identification des utilisateurs

Pour utiliser la solution d'accessibilité numérique, l'utilisateur (interne ou externe) n'a pas besoin de s'identifier pour créer son(ses) profil(s) sur l'URL du bénéficiaire.

5.3.3 Disponibilité sur les moteurs de recherche

La solution alternative d'accessibilité numérique doit être accessible depuis les moteurs de recherche suivants :

- Chrome de Google ;
- Internet Explorer de Microsoft ;
- Safari d'Apple ;
- Firefox ;
- Bing de Microsoft, le cas échéant ;
- Yahoo, le cas échéant ;
- Quant, le cas échéant ;
- DuckDuckGo, le cas échéant ;
- Lilo, le cas échéant ;
- Yandex, le cas échéant

Le cas échéant, la solution alternative d'accessibilité numérique est utilisable sous réserve de l'acceptation des cookies par l'utilisateur.

5.3.4 Disponibilité sur tout support

La solution alternative d'accessibilité numérique des URL doit permettre de naviguer sur lesdits URL à partir des supports suivants :

- Ordinateurs (PC et Mac),
- Tablettes (PC et Mac),
- Smartphones (IOS et Android).

Le cas échéant, les URL conçus en web responsive design et consultés sur un smartphone et/ou une tablette peuvent rentrer dans le périmètre de la solution alternative d'accessibilité numérique.

Le cas échéant, le(s) profil(s) créés peut(en)t être transféré(s) d'un support (device) à un autre par voie électronique.

5.3.5 Paramétrage de la solution alternative pour la personne en situation de handicap

Le paramétrage de la solution alternative d'accessibilité numérique doit être le plus simple et rapide possible pour l'utilisateur.

L'URL permettant la création et le paramétrage du(des) profil(s) doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sans recours à une solution alternative d'accessibilité numérique au sens de l'article 4 du décret n°2019-768.

Les différents handicaps, figurant à l'article 4 du présent document, doivent être traités dans le cadre de profils « prêt à utiliser ».

Le cas échéant, les utilisateurs ayant un profil plus complexe peuvent se créer un « profil sur mesure ».

Le cas échéant, la solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre de combiner plusieurs handicaps sur un même « profil sur mesure ».

Le cas échéant, il est possible de créer différents profils (« prêts à utiliser » et/ou « profil sur-mesure ») pour un même utilisateur et sur un même support (device). Dans ce cadre, il est possible de nommer chaque profil et, le cas échéant, de lui attribuer un picto afin de les identifier plus facilement.

Le(s) profil(s) peu(ven)t être modifié(s) par l'utilisateur en cas d'évolution de son(ses) handicap(s) dans le temps.

Le(s) profil(s) « prêt à utiliser » et, le cas échéant, « sur-mesure » peu(ven)t être désactivés à l'initiative de l'utilisateur.

5.3.6 Sécurisation de l'accès au profil de la solution alternative d'accessibilité numérique, le cas échéant

Le cas échéant, le(s) profil(s) (« prêt à utiliser » ou « profil sur-mesure ») peu(ven)t être protégé(s) par un mot de passe personnel.

5.3.7 Profil(s) applicable(s) tous les URL équipés de la solution

La solution alternative d'accessibilité numérique doit permettre d'afficher un profil « prêt à utiliser » et, le cas échéant, « profil sur-mesure » sur tous les URL équipés de ladite solution.

5.3.8 Mise à disposition d'un annuaire des URL accessibles via la solution, le cas échéant

Le cas échéant, afin de faciliter la connaissance et l'identification des URL des bénéficiaires rendus accessibles via la solution, le titulaire propose un annuaire desdits URL en utilisant le logo du service public concerné (sous réserve de l'accord du service public pour son utilisation).

La page web hébergeant l'annuaire doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sans recours à une solution alternative d'accessibilité numérique au sens de l'article 4 du décret n°2019-768.

ARTICLE 6. ASSISTANCE TECHNIQUE

L'assistance technique de niveau 1 et 2 est incluse dans le prix de l'abonnement figurant en annexe à l'acte d'engagement.

6.1 Horaires et jour d'ouverture de l'assistance technique

L'assistance technique doit être accessible par téléphone et par voie électronique sur les plages suivantes *a minima* :

- Du lundi au vendredi (hors jours fériés)
- De 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Le numéro de téléphone de l'assistance téléphonique ne doit pas être un numéro surtaxé.

L'adresse électronique doit être une adresse générique et/ou, le cas échéant, une adresse dédiée au client en fonction des cas.

6.2 Périmètre de l'assistance technique niveau 1

L'assistance technique de niveau 1 doit permettre de traiter les difficultés techniques, *a minima*, liées à la :

- Non disponibilité (partielle ou totale) de la solution,
- Anomalie majeure impactant les fonctionnalités de la solution et/ou le contenu de l'URL,
- Anomalie mineure impactant les fonctionnalités de la solution et/ou le contenu de l'URL,
- Difficulté dans l'intégration de la solution sur le URL du bénéficiaire.

Dès la prise de contact, un ticket est ouvert par le titulaire afin d'assurer le suivi de la demande d'assistance. Dès la clôture du ticket, la personne ayant fait la demande est informée par tout moyen permettant de donner date certaine à l'information et du fonctionnement normal de la solution.

Le titulaire indique en annexe à l'acte d'engagement un délai maximum d'intervention à compter de la prise de contact.

6.3 Périmètre de l'assistance technique niveau 2

L'assistance technique de niveau 2 est saisie uniquement par l'assistance technique de niveau 1 en cas d'impossibilité d'intervenir sur les cas listés ci-dessous et dans tous les autres cas.

Dès la saisie de l'assistance technique niveau 2, un ticket est ouvert par le titulaire afin d'assurer le suivi de la demande d'assistance de niveau 2. Dès la clôture du ticket, la personne ayant fait la demande est informée par tout moyen permettant de donner date certaine à l'information et du fonctionnement normal de la solution.

ARTICLE 7. REPORTING

Le reporting réalisé et transmis ne doit pas comprendre de données à caractère personnel conformément à l'article 5.2.7 du présent document.

Les données à caractère non personnel collectées ne peuvent être cédées (gratuitement ou à titre onéreux) à des tiers.

Le reporting est inclus dans le prix de l'abonnement figurant en annexe à l'acte d'engagement.

7.1 Contenu du reporting

Le titulaire transmet au bénéficiaire un reporting portant sur les éléments suivants au minimum :

- Nombre d'adresses IP ayant utilisé la solution alternative ;
- Nombre de pages visitées par URL avec la solution alternative ;
- Nombre totaux de profils créés sur l'URL équipé de la solution alternative ;
- Nombre total de profils créés sur un autre URL équipé de la solution et visitant l'URL en question.

Le cas échéant, dans le cadre du reporting, le titulaire peut proposer d'autres données figurant dans le reporting et les préciser en annexe à l'acte d'engagement.

Le reporting est réalisé par URL équipé de la solution.

Le cas échéant, une consolidation des tous les URL du bénéficiaire est possible.

7.2 Transmission et périodicité du reporting

Le reporting est transmis périodiquement (*a minima* annuel) au bénéficiaire par voie électronique.

7.3 Espace client, le cas échéant,

Sur demande du bénéficiaire et après accord du titulaire du marché, les données du reporting peuvent être accessible depuis un espace client, le cas échéant. Le bénéficiaire peut accéder à cet espace à travers un identifiant et un mot de passe.

L'espace client permet, notamment, de :

- Visualiser les données du reporting ;
- Exporter les données du reporting ;
- Télécharger les documents de communication, le cas échéant.

Le cas échéant, le titulaire du marché peut mettre en ligne d'autres documents susceptible d'intéresser le bénéficiaire.

L'espace client doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sans recours à une solution alternative d'accessibilité numérique au sens de l'article 4 du décret n°2019-768.

ARTICLE 8. PRESTATIONS ANNEXES

8.1 Frais d'installation de la solution alternative d'accessibilité, le cas échéant

Sur la base de l'audit de l'URL réalisé, le titulaire du marché détermine les frais d'installation pour la mise en service de la solution alternative d'accessibilité numérique, le cas échéant.

Les frais d'installation ne sont dus que pour la première année de l'abonnement à la solution (y compris en cas de commandes sur 2/3 ans et/ou de renouvellement de la solution via l'UGAP).

Le cas échéant, le prix de la prestation est un prix forfaitaire par URL et figure en annexe à l'acte d'engagement.

8.2 Frais de mises à jour de la solution alternative d'accessibilité, le cas échéant

En cas de modifications structurantes de l'URL du bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article 5.1.4 du présent document, des frais de mises à jour de la solution alternative d'accessibilité peuvent être dus par le bénéficiaire, le cas échéant.

Dans un tel cas, le titulaire justifie auprès du bénéficiaire et de l'UGAP ces frais de mises à jour supplémentaires.

Le cas échéant, le prix de la prestation est un prix forfaitaire par URL et figure en annexe à l'acte d'engagement.

8.3 Forfait d'audit en présentiel pour les Intranets et les progiciels

Dans le cas où l'URL et/ou le progiciel n'est pas accessible depuis une adresse IP extérieure au bénéficiaire, le prestataire propose un forfait pour un audit dudit en présentiel sur une journée sur le site du bénéficiaire (hors frais de déplacement).

La prestation d'audit vise, notamment, à déterminer :

- la compatibilité du(des) site(s) avec la solution alternative d'accessibilité numérique ;
- les incompatibilités techniques avec la solution alternative d'accessibilité numérique ;
- la récupération des données liées au trafic par ULR (cf. article 5.1 du présent document).

Le cas échéant, le titulaire précise en annexe à l'acte d'engagement les autres éléments appréciés pendant l'audit.

En fonction des résultats de l'audit, un devis peut être réalisé pour chiffrer le prix de l'abonnement annuel et, le cas échéant, les frais d'installation prévus à l'article 8.1 du présent document.

Les prix de la prestation d'audit en présentiel pour les Intranets et les progiciels en annexe à l'acte d'engagement.

8.4 Prestation de sensibilisation des agents

Le prestataire propose une prestation de sensibilisation des agents à la solution alternative d'accessibilité numérique.

Cette prestation ne peut être vendue qu'avec l'abonnement à la solution alternative d'accessibilité numérique acquise dans le cadre du marché UGAP.

La prestation de sensibilisation comprend *a minima* :

- Présentation du handicap en France,
- Présentation de la solution alternative,
- Présentation des fonctionnalités de la solution alternative,
- Présentation de la création d'un ou de profils (« prêt à utiliser » et, le cas échéant, « sur mesure »),
- Démonstration de la solution alternative sur une URL.

La prestation de sensibilisation se déroule chez le titulaire ou chez le bénéficiaire.

La prestation de sensibilisation est organisée pour 10 personnes maximum sur 3 heures.

Le titulaire du marché transmet en annexe à l'acte d'engagement le numéro de déclaration d'activité de formation (ou, le cas échéant, la demande de numéro).

Le prix figure en annexe à l'acte d'engagement (hors frais de déplacement).

8.5 Prestation de communication auprès des agents et du public sur la solution alternative d'accessibilité numérique

Le prestataire propose une prestation de communication auprès des agents du secteur public et du public relatif à la mise en place de la solution alternative d'accessibilité numérique.

Cette prestation ne peut être vendue qu'avec l'abonnement à la solution d'accessibilité numérique acquise dans le cadre du marché UGAP.

La prestation de communication comprend *a minima* :

- Affiches papiers à imprimer,
- Flyers papiers à imprimer,
- Bannières pour l'URL ..
- Visuels pour les réseaux sociaux,
- Vidéos de présentation / démonstration de la solution,
- Intégration de l'URL public dans l'annuaire des URL accessibles, le cas échéant.

Le cas échéant, les éléments de communication peuvent être personnalisés avec le logo et/ou le nom du bénéficiaire dans la mesure où ce dernier donne son accord pour l'utilisation du logo.

Le cas échéant, les éléments de communication sont disponibles sur l'espace client prévu à l'article 7.3 du présent document.

Le prix de la prestation figure en annexe à l'acte d'engagement.

8.6 Forfait déplacement pour les prestations annexes

Afin d'assurer les prestations annexes dont le déplacement n'est pas compris dans le prix de la prestation, le titulaire propose des prix pour les tranches ou destinations suivantes :

- Inférieur à 50 km
- de 50 à 200 km
- de 200 à 400 km
- de 400 à 600 km
- supérieur à 600 km
- en Corse
- Guadeloupe, le cas échéant ;
- Guyane, le cas échéant ;
- La Réunion, le cas échéant ;
- Martinique, le cas échéant ;
- Mayotte, le cas échéant ;
- Nouvelle-Calédonie, le cas échéant ;
- Polynésie française, le cas échéant ;
- Saint Barthélémy et Saint Martin, le cas échéant ;
- Saint Pierre et Miquelon, le cas échéant ;
- Wallis et Futuna, le cas échéant.

La distance kilométrique est calculée à partir de l'adresse du siège social du titulaire du marché telle que précisée sur l'extrait K-bis sur la base du site Internet Via Michelin.

Les prix des forfaits figurent en annexe à l'acte d'engagement, le cas échéant.