



CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES N°2024-026-DSI-APL

Objet :

Réalisation de prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Procédure :

**Appel d'offres ouvert,
conformément aux dispositions des articles R. 2124-2, R. 2161-3 2° et suivants
du code de la commande publique.**

Service acheteur : Conseil d'État – Direction des systèmes d'information

Sommaire

Préambule.....	4
1. Objet de l'accord-cadre, dispositions générales.....	5
1.1. Objet de l'accord-cadre	5
1.2. Modalités de passation	6
1.3. Lieu d'exécution des prestations	6
1.4. Forme de l'accord-cadre	6
1.5. Durée de l'accord-cadre	7
1.6. Allotissement.....	7
1.7. Définitions des tranches	7
1.8. Représentation des parties	7
1.9. Réalisation de prestations similaires.....	8
1.10. Sous-traitance	8
2. Pièces constitutives.....	9
3. Obligations des parties	10
3.1. Obligations du titulaire.....	10
3.1.1 Obligation de résultat.....	10
3.1.9 Autres obligations :	13
3.2. Obligation de la personne publique.....	14
3.3. Considérations sociales	14
3.4. Considérations environnementales.....	14
4. Prix, variation des prix	15
4.1. Nature des prix.....	15
4.2. Contenu des prix.....	15
4.3. Révision des prix.....	15
4.4. Clause de réexamen	16
4.5. Clause de sauvegarde.....	16
4.6. Avance.....	16
5. Modalités de paiement	17
5.1. Présentation des demandes de paiement	17
5.1.1. Périodicité des paiements.....	17
5.1.2. Présentation des demandes de paiement	17
Présentation des demandes de paiement dématérialisées.....	17
5.2. Délai de paiement	18
5.3. Intérêts moratoires.....	18
5.4. Cession ou nantissement de créances.....	18
6. Exécution des prestations	19
6.1. Déclenchement des prestations	19
6.2- Émission des bons de commande.....	19
6.2.1- Etablissement des bons de commande.....	19
6.2.2- Contenu des bons de commande.....	19
7. Description des livrables	19
8. Délais d'exécution.....	20
8.1- Délais d'exécution des sections A (Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus) et B (Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1) de la tranche 1.....	20
8.2- Délais d'exécution pour les prestations de la Section C (Mise en service d'un outil de Live Chat) :.....	20

8.3- Délais d'exécution pour les prestations de la Section D (Mise en service d'un portail d'assistance) :	20
8.4- Délais d'exécution de la section E (Gouvernance de la prestation).....	20
8.6- Délais d'exécution des prestations de la tranche 2 service support le samedi de 8 :30 à 17 :30	21
8.7- Délais d'exécution des prestations de la tranche 3 mise en service d'un ChatBot	21
8.8- Délais d'exécution des prestations de la tranche 4 réversibilité.....	21
9. Pénalités et réfections	22
9.1. Pénalités	22
9.2. Réfections	24
10. Livraison, vérification et admission des prestations	24
10.1. Livraison	24
10.2. Vérification et admission des prestations.....	24
11. Propriété intellectuelle et utilisation des résultats	25
12. Résiliation.....	25
12.1. Résiliation pour faute du titulaire	25
12.2. Réalisation des prestations aux frais et risques du titulaire	25
12.3. Dispositions particulières relatives à la défaillance du mandataire d'un groupement.....	25
12.4. Résiliation pour non-respect de la clause de sauvegarde	25
L'accord-cadre pourra être résilié en application de l'article 4.5 du présent CCAP.	25
13. Assurances et dispositif de vigilance	26
14. Dispositions diverses	27
14.1. Langue.....	27
14.2. Echanges dématérialisés.....	27
15. Différends et litiges	27
16. Dérogations au CCAG-TIC applicable.....	28

PREAMBULE

L'Etat poursuit une démarche de transformation profonde de l'action publique afin de mieux répondre aux attentes de nos concitoyens, améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, conduire leur transformation numérique et répondre aux grandes transitions de notre pays.

Conformément à la circulaire du Premier Ministre n° 6329/SG du 19 janvier 2022 relative à l'encadrement du recours par les administrations et les établissements publics de l'État aux prestations intellectuelles, la conduite de ces transformations peut, dans certains cas précisément identifiés, conduire à recourir à des prestations intellectuelles pour :

- acquérir des compétences et expertises dont l'administration ne dispose pas à un instant donné pour lui permettre d'atteindre ses objectifs et mettre en œuvre les transformations attendues de nos concitoyens ;
- faire face à un besoin ponctuel en compétences et expertises complémentaires dans la conduite d'un projet lorsque les capacités des services ne permettent pas d'absorber la charge nécessaire à sa mise en œuvre dans les délais impartis ;
- éclairer les décideurs publics d'un regard extérieur afin d'intégrer les innovations ou bonnes pratiques, identifiées dans d'autres pays ou dans le secteur privé, qui pourraient être utiles à la bonne mise en œuvre de l'action et des services publics.

Dans toutes ces situations, les administrations publiques doivent apporter une attention toute particulière aux conditions d'engagement et de suivi de ces prestations, au transfert des compétences et expertises vers les services publics et à la capitalisation des connaissances acquises au bénéfice de l'administration.

Le titulaire s'engage pour l'exécution du présent marché à une obligation générale de conseil, de loyauté et de transparence de nature à garantir le respect des prescriptions de la circulaire du 19 janvier 2022 et à prévenir, en particulier, tout risque de conflit d'intérêts. Il devra être en mesure d'en rendre compte au pouvoir adjudicateur durant toute la durée d'exécution du marché.

1. Objet de l'accord-cadre, dispositions générales

1.1. Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de support externalisé, relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Le support externalisé aux utilisateurs externes est un enjeu important pour la personne publique et suppose de la part du titulaire du marché des engagements en termes de qualité de service, de réactivité, de mise en œuvre et de suivi des prestations tout en garantissant la confidentialité des services concernés.

L'accord-cadre est composé d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles, conformément à l'article R2113-4 et suivants du code de la commande publique :

La tranche 1 est une tranche ferme, décomposée comme suit :

- Section A - Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus -
- Section B – Extension du forfait de base annuel de support de niveau 1 (appels, mails, chats) pour 500 tickets ;
- Section C – Mise en service d'un outil de LiveChat ;
- Section D – Mise en service d'un portail d'assistance ;
- Section E – Gouvernance de la prestation ;
- Section F – Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes.

Les phases des sections A, B, C, D, E et F de la tranche 1 du marché sont les suivantes :

- La phase de transition entre le titulaire sortant et le nouveau titulaire, celle-ci peut concerner en partie, les prestations de la section F si une commande survient lors de cette phase de transition ;
- La phase récurrente (pendant laquelle les prestations sont délivrées de plein droit).

Les tranches 2, 3 et 4 sont optionnelles :

- Tranche 2 – Ouverture du service support le samedi de 08 :30 à 17 :30 ;
- Tranche 3 – Mise en service d'un outil de ChatBot (robot conversationnel) avec maintenance récurrente et apprentissage ;
- Tranche 4 – Réversibilité.

Chacune des tranches optionnelles du marché est composée d'une phase de projet (qui permet la mise en place des services nécessaires et l'étalonnage des indicateurs).

1.2. Modalités de passation

Le présent accord cadre est passé conformément aux dispositions des articles R. 2124-2, R. 2161-3 et R. 2161-5 du code de la commande publique sous la forme d'un appel d'offres ouvert.

1.3. Lieu d'exécution des prestations

Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire du présent accord-cadre et dans les locaux du pouvoir adjudicateur, à Paris intra-muros et exceptionnellement à Montreuil) :

- Les réunions de pilotage de la prestation se feront en visio-conférence ou dans les locaux du Conseil d'Etat. A l'occasion, si l'actualité des services l'exige, ces réunions pourront se tenir dans les locaux du titulaire ;
- Les prestations de la tranche 1 seront à réaliser pendant la phase de transition, dans les locaux du prestataire du marché en cours faisant l'objet du renouvellement, sur son site principal à Mérignac (banlieue de Bordeaux) et le cas échéant, sur son site secondaire à la Garenne-Colombes (banlieue parisienne), et seront transférées dès la fin de la transition, dans les locaux du titulaire ;
- Les prestations de chaque tranche optionnelle seront réalisées, en cas d'affermissement, dans les locaux du titulaire.

1.4. Forme de l'accord-cadre

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire composite, correspondant pour partie à un marché ordinaire réglé à prix forfaitaire, et pour partie à un accord-cadre exécuté exclusivement au moyen de bons de commande réglé à prix mixtes, en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique.

Les prix appliqués sont ceux indiqués dans le cadre de réponse financier (annexe 1 à l'acte d'engagement).

La partie ordinaire est composée de la section A (forfait pour les prestations relatives à la période de transition, forfait pour les prestations relatives à la période probatoire et forfait de base annuel pour 12 000 tickets concernant la prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus), de la section C (forfait de mise en service d'un outil de liveChat), de la section D (forfait de mise en service d'un portail d'assistance) et de la section E (forfait annuel de gouvernance de la prestation) de la tranche 1.

La partie à bon de commande est composée de la section B (extension du forfait de base annuel de support de niveau 1), de la section F (ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes) de la tranche 1, ainsi que des tranches optionnelles n° 2 (ouverture du support le samedi), n° 3 (mise en place d'un chatbot – section A et B), et n° 4 (réversibilité).

La partie à bon de commande est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum sur la durée globale, de 749 000 € HT.

1.5. Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée d'une (1) année ferme à compter de sa notification. Il pourra faire l'objet de trois (3) reconductions tacites pour une durée d'une année chacune. La durée totale de l'accord-cadre ne pourra être supérieure à quatre (4) ans.

Le titulaire ne pourra s'opposer à la reconduction.

Dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur ne souhaite pas reconduire l'accord-cadre, il en informera le titulaire par décision expresse dans un délai de trois mois précédant la date d'échéance de la période en cours.

La non-reconduction ne saurait être considérée comme une résiliation et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

Les bons de commandes peuvent être émis jusqu'à la date d'échéance du marché, reconductions comprises. Ils pourront produire leurs effets jusqu'à **trois mois après cette échéance**, dans la limite du montant maximum de la partie à bon de commande indiqué à l'article précédent.

1.6. Allotissement

Le présent accord-cadre n'est pas alloti. En effet, l'allotissement serait de nature à rendre l'exécution des prestations techniquement difficile.

1.7. Définitions des tranches

Il s'agit d'un accord-cadre composé d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles, détaillées à l'article 1.1 du présent cahier des clauses administratives particulières.

Elles pourront être affermies par une décision unilatérale de la personne publique notifiée au titulaire de l'accord-cadre, et ce, pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Si la personne publique décide de ne pas affermir l'une ou l'ensemble des tranches optionnelles, le titulaire de l'accord-cadre sera libéré de tout engagement concernant l'exécution de celles-ci. Il ne pourra prétendre à aucune indemnité ni paiement de quelque nature que ce soit (retard d'affermissement ou dédit).

1.8. Représentation des parties

Conformément aux articles 3.3 et 3.4.1 du cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de technique de l'information et de la communication (CCAG-TIC), dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire et le pouvoir adjudicateur désignent une personne physique, habilitée à les représenter pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. Ils notifient cette désignation respectivement au pouvoir adjudicateur et au titulaire de l'accord-cadre.

Dans l'attente de cette désignation éventuelle et à défaut, les personnes physiques signataires de l'acte d'engagement sont seules habilitées à les engager.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire et le pouvoir adjudicateur en cours d'exécution de l'accord-cadre.

1.9. Réalisation de prestations similaires

En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au titulaire de l'accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent contrat. A cet effet, un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables sera engagée. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés publics pourront être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

1.10. Sous-traitance

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il est fait application des articles R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 téléchargeable sur :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Cet acte mentionne notamment :

La nature des prestations sous-traitées, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant, la durée du contrat de sous-traitance.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité), l'acheteur est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

En application des dispositions de l'article L.2193-7 du code de la commande publique, le titulaire communique le ou les contrats de sous-traitance à l'acheteur lorsque ce dernier lui en fait la demande sous 15 jours dès réception de la demande. A défaut de l'avoir produit, le titulaire encourt une pénalité en application des modalités prévues par le CCAG-TIC.

2. Pièces constitutives

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, l'accord-cadre est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante.

- L'acte d'engagement (AE 20240-26-DSI-APL) et son annexe 1 (le cadre de réponse financier) ;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP 2024-026-DSI-APL) et ses deux annexes : annexe 1 au CCAP (clause particulière RGPD) et annexe 2 au CCAP (document type relatif aux caractéristiques des données personnelles à protéger) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP 2024-026-DSI-APL) ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 (NOR : ECOM2106875A) ;
- Le cas échéant, les actes spéciaux de sous-traitance postérieurs à la notification de l'accord-cadre ainsi que ses avenants ;
- L'offre technique du titulaire, répondant au cadre de réponse technique et ses annexes.

Seuls les documents conservés au sein des archives de l'administration font foi.

Le titulaire est réputé avoir pleine connaissance du code de la commande publique, du CCAG-TIC applicable et du Référentiel général d'écoconception des services numériques dans sa dernière version en vigueur, qui sont disponibles sur le site <http://www.legifrance.gouv.fr>.

3. Obligations des parties

3.1. Obligations du titulaire

3.1.1 Obligation de résultat

Dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire est soumis à une obligation générale de résultat concernant l'exécution de toutes les prestations dans les conditions, notamment en termes de délais, définies dans les différentes pièces contractuelles.

3.1.2 Protection des données à caractère personnel

Respect du règlement européen de protection des données à caractère personnel (RGPD)

L'acheteur est responsable du traitement des données à caractère personnel. Le titulaire est sous-traitant au sens du règlement européen (UE) n° 2016/679 du 27 Avril 2016 (RGPD). Pour ce faire, l'acheteur et le titulaire s'engagent à respecter les termes de la convention de sous-traitance prise en application du règlement européen (UE) 2016/679 du 27 Avril 2016, telle qu'annexée au présent accord-cadre.

La signature du marché vaut acceptation des règles décrites à l'annexe 1 au présent CCAP et engagement à communiquer chaque fois qu'il sera nécessaire le formulaire dédié (annexe 2 au présent CCAP). Les dispositions sont complétées par l'article 5 du cahier des clauses techniques particulières détaillant les obligations du titulaire.

En cas d'évolution de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'accord-cadre, les modifications nécessaires pour se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant à la convention de sous-traitance, ou en l'absence d'accord entre les parties, à une modification unilatérale prise par l'acheteur. En cas de manquement par le titulaire ou son sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles relative à la protection des données personnelles, le marché pourra être résilié pour faute en application de l'article 50 du CCAG-TIC.

Respect du règlement européen de protection des données à caractère personnel (RGPD)

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Autorisation écrite préalable générale relative au règlement européen de protection des données à caractère personnel (RGPD)

Le pouvoir adjudicateur autorise le titulaire du présent marché à faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement de données à caractère personnel.

Ces activités de traitement sous-traitées doivent être clairement indiquées dans la déclaration de sous-traitance (DC4) soumise à l'approbation du pouvoir adjudicateur.

Lorsque le sous-traitant est présenté au moment du dépôt de l'offre, la notification du marché public vaut non opposition du pouvoir adjudicateur à la sous-traitance de ces activités de traitement de données indiquées dans la déclaration de sous-traitance.

Modifications de la sous-traitance dans le cadre de l'autorisation écrite préalable générale

Le titulaire du marché public informe le pouvoir adjudicateur de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au pouvoir adjudicateur la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

3.1.3 Devoir de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies à l'acheteur. Dans ce cadre, le titulaire notifie à l'acheteur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information et signaler les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner.

Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne peut se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Ce devoir de conseil s'exerce tout au long de l'exécution des prestations, sur tout point lié à l'objet de l'accord-cadre qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts.

Le titulaire et l'acheteur s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations de l'accord-cadre.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à alerter l'acheteur sur les imprécisions ou les incohérences du cahier des charges.

L'obligation de conseil envers l'acheteur, comprend :

- ✓ Une obligation de **renseignement** : le titulaire doit fournir les renseignements nécessaires sur les fournitures et services proposés, indiquer les spécifications techniques, les contraintes, les performances, informer l'acheteur des modifications techniques intervenues ultérieurement à la commande, fournir des renseignements exacts.
- ✓ Une obligation de conseil et de mise en garde sur les points susceptibles d'influer sur sa décision en attirant par exemple, son attention sur les éléments présentant des risques, les choix, les difficultés, la réalisation d'opérations en parallèle.

Plus particulièrement, le titulaire doit agir en permanence afin d'assurer une parfaite réversibilité ou transférabilité des prestations dont il a la charge. Pour ce faire il doit alerter l'acheteur sur toute modification ou évolution susceptible de présenter des conséquences sensibles au regard de cet objectif. Il s'engage à transmettre à l'acheteur, sur simple demande, l'ensemble des éléments dont la connaissance est nécessaire à la reprise des prestations. Il s'engage par ailleurs à restituer au plus tard à la date de fin de l'accord-cadre, l'intégralité des éléments (fichiers, données, programme, sources, documentation, dossier technique, etc.) ayant trait à l'accord-cadre et réalisés pour le compte de l'acheteur ou lui appartenant. Le titulaire s'engage par ailleurs à n'en garder aucune copie.

Le titulaire veille à la connaissance et au respect du règlement intérieur et des règles de sécurité en usage au Conseil d'Etat et dans toutes les juridictions concernées.

3.1.4 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations notamment les informations, si des modifications sont apportées en cours d'exécution, qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- À la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- À sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- À son adresse ou à son siège social ;
- Aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

3.1.5 Information sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité touchant le SI du titulaire dans le cadre des prestations (développement, MCO, MCS, etc.)

Pour les prestations, produits et services fournis dans le cadre de l'accord-cadre, le titulaire met à disposition un dispositif d'information dédié à la sécurité informatique (notamment flux RSS/ATOM, liste de diffusion par courriel ou autre).

Ce dispositif vise à tenir l'acheteur informé des événements et changements impactant la sécurité, notamment liés à la connaissance d'une vulnérabilité impactant le système (annonce de correctif, attaque en cours, violation de données à caractère personnel si le traitement de données est sous-traité au titulaire), et des mesures correctives ou conservatoires à appliquer.

3.1.6 Sensibilisation du personnel

Le titulaire sensibilise son personnel, intervenant dans le cadre des prestations, à la sécurité de l'information, des systèmes d'information et aux règles de la personne publique. Le titulaire veille notamment à ce que son personnel intervenant dans le cadre des prestations respecte les dispositions concernant la sécurité du présent accord-cadre.

3.1.7 Confidentialité et conflit d'intérêts

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Les obligations du titulaire relatives à la sécurité sont précisées aux articles 5.1.7 à 5.1.9 du CCTP.

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

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

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

De par l'objet-même de l'accord-cadre, le titulaire peut être amené à connaître du secret des affaires de tiers lors de l'exécution.

Dans ce cadre, il ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations, il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès.

En cas de violation de cette obligation, le titulaire encourt une pénalité définie à l'article 9 du présent CCAP, ainsi que, en cas de manquement grave ou répété, la résiliation de l'accord-cadre à ses torts. Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue de l'accord-cadre.

Par ailleurs, le titulaire consent, en application de l'article L. 151-5 du code de commerce, à ce que tous les documents de son offre et ceux liés à l'exécution de l'accord-cadre puissent être divulgués par l'acheteur à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère nécessaire, notamment pour les besoins d'une mission de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de contrôle des prestations réalisées ou en cas de passation d'un accord-cadre de substitution.

L'acheteur s'engage, le cas échéant, à obtenir de ce tiers toutes les assurances nécessaires quant à la mise en œuvre par ce dernier et ses éventuels sous-traitants de mesures effectives de protection des informations couvertes par le secret des affaires.

L'acheteur informe le titulaire par écrit 15 jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.

Par ailleurs, tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de déclarer sans délai à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

3.1.8 Destruction des données

Au terme de l'accord-cadre ou en cas de résiliation, le titulaire restitue sans délai à l'acheteur une copie de l'intégralité des données confiées par lui dans le cadre de la prestation. Une fois la restitution effectuée, le titulaire doit détruire, dans un délai de 2 mois, les éventuelles copies de données détenues dans son système d'information, y compris les données ayant fait l'objet de sauvegardes ou d'un archivage. A cet effet, il signe une attestation de destruction des données qui lui sera communiquée par la personne publique.

3.1.9 Autres obligations :

Les autres obligations du titulaire sont explicitées aux articles 5 à 9 du CCAG-TIC.

Elles recouvrent des obligations en matière de :

- > Protection de la main-d'œuvre et conditions de travail
- > Protection de l'environnement, sécurité et santé
- > Réparation des dommages
- > Assurances

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

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

3.2. Obligation de la personne publique

La personne publique s'engage à autoriser au titulaire l'accès aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations et dans les conditions fixées par la personne publique.

3.3. Considérations sociales

L'accord-cadre ne comporte pas de considérations sociales.

3.4. Considérations environnementales

Les livrables du présent marché devront être fournis, en priorité, sous forme dématérialisée. Le cas échéant, les livrables papiers devront être imprimés sur papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.

Le titulaire saura être force de proposition sur les différents indicateurs de suivi qui permettront de mesurer les impacts environnementaux relatifs aux prestations.

4. Prix, variation des prix

Les prix du présent accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques définies ci-après.

4.1. Nature des prix

Les prix de l'accord-cadre sont mixtes et seront réglés par application des prix mentionnés dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement (cadre de réponse financier).

4.2. Contenu des prix

Les prix sont établis en considérant comme incluses toutes les sujétions normalement prévisibles dans les conditions de temps et de lieu où s'exécutent les prestations telles que visées à l'article 10.1.3 du CCAG-TIC.

Les prix sont réputés inclure : les frais afférents à la réalisation des prestations du présent accord-cadre (y compris toutes les réunions nécessaires), ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement liées aux prestations sur sites, tous les frais annexes et les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution des prestations, toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

4.3. Révision des prix

Les prix de l'accord-cadre sont fermes lors de sa première année d'exécution. Ils seront révisés à chaque date anniversaire de l'accord-cadre sur la base de la formule suivante :

$$P_n = P_o [0,20 + (0,80 \ln/I_o)]$$

Formule dans laquelle :

P_n = prix révisé

P_o = prix initial

I_n = dernière valeur connue de l'indice I à la date de révision contractuelle prévue ci-dessus

I_o = dernière valeur de l'indice I connue le 1er jour du mois de la signature par le titulaire, de l'acte d'engagement contractualisé dans le cadre du présent accord-cadre

I = L'indice de référence I choisi en raison de sa structure pour la révision des prix des prestations faisant l'objet de l'accord-cadre est l'indice **SYNTEC**, consultable en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.syntec.fr/>

En cas de cessation de publication ou de disparition de l'indice de référence, les parties conviennent d'adopter, par simple échange de lettre et sans que la passation d'un avenant ne soit nécessaire :

- L'indice de remplacement publié, ou
- Si aucun indice de remplacement n'est publié, de choisir un indice similaire.

Le titulaire de l'accord-cadre fera parvenir à la personne publique les prix révisés au moins quinze (15) jours calendaires avant la fin de la période d'exécution en cours. Cette révision ne sera effective qu'après acceptation expresse de la personne publique. A ce titre, Le titulaire s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, sur sa demande, toutes les justifications permettant de vérifier sa conformité. Il doit également indiquer dans sa proposition :

- La formule de révision,
- La valeur des indices utilisés,
- Les nouveaux tarifs applicables.

4.4. Clause de réexamen

En application des dispositions de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, l'accord-cadre pourra être modifié par voie d'avenants dans les cas suivants :

Si nécessaire, préalablement à l'affermissement de la tranche 4 (Réversibilité), un avenant à l'accord-cadre pourra être conclu pour que l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre soit intégré aux prestations de la réversibilité. Le cas échéant, le prix forfaitaire de la tranche 4 s'établira après accord des parties et se substituera au précédent.

4.5. Clause de sauvegarde

Dans le cas où la révision des prix conduirait à une augmentation supérieure à **4% des prix en vigueur**, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier l'accord-cadre sans indemnité à verser au profit du titulaire.

4.6. Avance

Sauf renoncement du titulaire exprimé dans l'acte d'engagement, une avance pourra être versée dans les conditions prévues aux articles R. 2191-4, R. 2191-7, R. 2191-10 du code de la commande publique.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le taux et les conditions de versement de l'avance ne peuvent être modifiés en cours d'exécution du marché.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités prévues à l'article R.2191-11 et suivants du code de la commande publique.

5. Modalités de paiement

5.1. Présentation des demandes de paiement

5.1.1. Périodicité des paiements

Hormis celles des sections A et E de la tranche 1, les prestations du présent accord-cadre, seront réglées après vérification et admission des prestations.

Les prestations relatives aux sections A et E de la tranche 1, feront l'objet d'une facturation mensuelle à terme échu à compter de leur déclenchement. Le titulaire transmettra donc une demande de paiement correspondant au montant mensuel calculé au prorata temporis à partir du montant annuel inscrit dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Les prestations relatives aux sections C (forfait de mise en service d'un outil de LiveChat) et D (forfait de mise place d'un portail d'assistance) feront l'objet d'une facturation après vérification et admission des prestations.

5.1.2. Présentation des demandes de paiement

Présentation des demandes de paiement dématérialisées

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

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

Les factures doivent être dématérialisées. Pour être valable, la facture dématérialisée doit comporter toutes les mentions requises sur la facture au format papier. De même, doivent figurer sur la facture dématérialisée :

- ✓ Le numéro de marché généré par l'application informatique Chorus (indiqué en page de garde de l'acte d'engagement) ;
- ✓ Le numéro du bon de commande généré par l'application informatique Chorus ;
- ✓ Le numéro d'identification du service en charge de l'exécution du paiement généré par l'application informatique Chorus à savoir : FAC9510075.

Ces informations seront transmises au titulaire de l'accord-cadre par les services du pouvoir adjudicateur.

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

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

Pour être valables, les factures dématérialisées doivent être transmises en conformité avec l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

La transmission se fait, au choix du titulaire, par :

- ✓ un mode « flux » correspondant à une transmission automatisée de manière univoque entre le système d'information du fournisseur ou de son titulaire et l'application informatique « CHORUS ». La transmission de factures selon le mode « Flux » s'effectue conformément à l'un des protocoles suivants :
 - ❖ FTPS, SFTP, HTTPS, PES-IT avec chiffrement TLS, AS/2 avec chiffrement SSL ;
 - ❖ via réseau privé virtuel chiffré : X400, HTTP, FTP, PES-IT.
- un mode « portail » nécessitant du fournisseur de l'État la saisie manuelle et non automatisée des éléments de facturation sur le portail internet. La transmission de factures selon le mode portail s'effectue à partir du portail internet mis à disposition des fournisseurs de l'État à l'adresse suivante :

<https://chorus-pro.gouv.fr>

5.2. Délai de paiement

Le délai global de paiement des acomptes, avances et du solde de l'accord-cadre ne pourra excéder trente (30) jours à compter de sa date de réception des factures par le pouvoir adjudicateur.

5.3. Intérêts moratoires

Le défaut de paiement des avances, des règlements partiels définitifs, acomptes ou du solde, dans le délai fixé par l'accord-cadre donne droit au profit du titulaire à l'application d'intérêts moratoires, calculés depuis l'expiration dudit délai jusqu'au jour du paiement inclus.

Le taux de ces intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

En cas de retard de paiement, le pouvoir adjudicateur sera également de plein droit débiteur auprès du titulaire de l'accord-cadre de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, conformément aux dispositions de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés **dans un délai de quarante-cinq jours** suivant la mise en paiement du principal.

5.4. Cession ou nantissement de créances

Le présent accord-cadre peut faire l'objet d'une cession ou d'un nantissement de créances conformément aux dispositions des articles R. 2191-45 à R. 2191-62 du code de la commande publique. La personne compétente pour fournir les renseignements énumérés aux articles R.2191-46 à R.2191-53 du code de la commande publique est le secrétaire général du Conseil d'État.

6. Exécution des prestations

6.1. Déclenchement des prestations

La notification de l'accord-cadre déclenche les prestations de la section A (Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus) et de la section E (Gouvernance de la prestation) de la tranche 1.

Les prestations de la section B (Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1), et de la section F (Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes), sont déclenchées par la notification de bons de commande au titulaire.

Les prestations de la tranche 2 (ouverture de service le samedi), de la tranche 3 (mise en service d'un ChatBot) et de la tranche 4 (Réversibilité) sont déclenchées par la notification d'une décision d'affermissement par la personne publique au titulaire.

6.2- Émission des bons de commande

6.2.1- Etablissement des bons de commande

Les prestations de la section B (Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1), de la section F (Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes), de la tranche 2, de la tranche 3 et de la tranche 4 si celles-ci sont affermies, s'exécutent par l'émission de bons de commande, notifiés au titulaire par tout moyen faisant foi (Fax, Mail, Lettre Recommandée avec Avis de Réception...).

Aucune prestation exécutée sans émission d'un bon de commande ne pourra donner lieu à règlement.

6.2.2- Contenu des bons de commande

Chaque bon de commande comporte à minima :

- La référence de l'accord-cadre ;
- Le numéro du bon de commande ;
- Le nom du titulaire ;
- L'objet des prestations et les quantités à réaliser ou à livrer,
- Le(s) prix applicables HT et TTC par référence à l'annexe 1 à l'acte d'engagement (cadre de réponse financier) ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- L'adresse de facturation ;
- Le délai et les modalités particulières d'exécution.

7. Description des livrables

Les livrables attendus sont précisés aux articles 3 et 4 du CCTP 2024-026-DSI-APL.

8. Délais d'exécution

8.1- Délais d'exécution des sections A (Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus) et B (Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1) de la tranche 1

Les délais inhérents aux sections A et B de la tranche 1 renvoient aux indicateurs de qualité mentionnés à l'article 4.3 du CCTP. La convention de service transmis par le titulaire dans le cadre de la remise de son offre indiquera les délais de prise en charge, de résolution et de réalisation ainsi que le niveau de service requis concernant la prestation de support de niveau 1 aux utilisateurs externes.

8.2- Délais d'exécution pour les prestations de la Section C (Mise en service d'un outil de Live Chat) :

Concernant la mise en service du support en LiveChat, ce dernier devra être opérationnel au démarrage de la phase probatoire du marché.

8.3- Délais d'exécution pour les prestations de la Section D (Mise en service d'un portail d'assistance) :

Concernant la mise en service du portail d'assistance, ce dernier devra être opérationnel au démarrage de la phase probatoire du marché.

8.4- Délais d'exécution de la section E (Gouvernance de la prestation)

La comitologie est explicitée à l'article 3.5.2 du CCTP 2024-026-DSI-APL ainsi que les délais propres à chaque comité, concernant la transmission des comptes rendus et leurs modalités de validation par la personne publique.

En complément de cette organisation de la relation, les supports de présentation et l'ordre du jour des comités cités ci-dessous sont rédigés par le titulaire et devront être transmis à la personne publique de sorte que des modifications puissent être apportées :

- 1 jour ouvré avant la tenue de chaque comité technique ;
- 3 jours ouvrés avant la tenue de chaque comité de pilotage ;
- 10 jours ouvrés avant la tenue de chaque comité stratégique.

Le rapport d'activité du mois écoulé devra être transmis 3 jours ouvrés avant la tenue du comité de pilotage.

Concernant les autres livrables (plan de progrès et plan de maintien des compétences) et leur récurrence ainsi que le maintien de la qualité au regard des indicateurs le titulaire sera engagé par les termes de son offre (mémoire technique)

8.5- Délais d'exécution des prestations de la section F (Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes) :

Pour l'ensemble des prestations de la section citée ci-dessus, les délais d'exécution sont précisés sur les bons de commande. Ceux-ci sont définis selon les caractéristiques des prestations demandées.

En outre, le titulaire dispose de 2 jours ouvrés après réception de la documentation ou date de la démonstration de la nouvelle application, pour en prendre connaissance et poser les questions nécessaires à la personne publique. A l'issue de ces deux jours ouvrés, le titulaire doit mettre en place, dans un délai maximum de 4 jours ouvrés, un plan d'actions pour intégrer ces éléments au périmètre du support N1.

8.6- Délais d'exécution des prestations de la tranche 2 service support le samedi de 8 :30 à 17 :30

Le délai d'exécution est explicité à l'article 3.7 du CCTP 2024-026-DSI-APL : dès la décision d'affermissement, la personne publique pourra émettre des bons de commande pour demander l'ouverture du support le samedi de 08 :30 à 17 :30 et s'organisera pour prévenir son prestataire une dizaine de jours à l'avance.

8.7- Délais d'exécution des prestations de la tranche 3 mise en service d'un ChatBot

Le délai de mise en place du Chatbot (section A de la tranche 3 : Forfait de mise en service d'un outil de Chatbot) pourra varier entre 4 et 8 semaines à compter de la notification de la décision d'affermissement au titulaire.

La durée de constitution de la base de connaissance (section B de la tranche 3 : maintenance récurrente et apprentissage sur un périmètre donné) pourra varier entre 4 et 6 semaines selon la complexité du périmètre fonctionnel.

8.8- Délais d'exécution des prestations de la tranche 4 réversibilité

Concernant le plan de réversibilité, celui-ci devra être transmis à la personne publique, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de la décision d'affermissement au titulaire.

9. Pénalités et réfections

9.1. Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, sous réserve d'éventuelles stipulations particulières concernant les pénalités de retard.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités.

Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

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

Le candidat est informé que les pénalités peuvent être complémentaires et n'empêchent pas l'application de réfections. L'application des pénalités ne nécessitera pas de mise en demeure du titulaire.

Le titulaire ne bénéficiera pas de l'exonération de pénalités prévue à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC.

Si, sur la durée totale de l'accord cadre, des pénalités, quelle que soit leur nature, ont été appliquées au moins trois (3) fois, la personne publique se réserve la possibilité de le résilier aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnité.

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-TIC, les prestations prévues au présent accord-cadre sont assorties de délais contractuels qui, s'ils ne sont pas respectés, peuvent donner lieu à l'application de pénalités par la personne publique et ce, sans mise en demeure préalable. Les pénalités sont précomptées sur les paiements à faire et sont cumulables.

Dans le cadre de l'exécution de cet accord-cadre, la période des heures ouvrées est du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30 hors jours fériés.

♦ Pour l'ensemble des sections hormis les prestations des sections A et B de la tranche 1 :

En cas de non-respect des délais prévus à l'accord-cadre, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de **cent (100) euros** par jour ouvré de retard.

Comitologie et livrables attendus :

En cas de constatation de retard dans la transmission des différents comptes rendus ne faisant pas l'objet d'une validation en séance et des livrables attendus au titre de la comitologie, le titulaire encourt une pénalité de cinquante (50) euros par jour ouvré de retard.

♦ Pénalités pour retard dans la transmission de l'attestation d'assurance et dans le cadre d'un changement d'intervenant :

En cas de constatation de retard dans la transmission de l'attestation d'assurance et dans le cadre d'un changement d'intervenant (à l'initiative de la personne publique ou du titulaire), le titulaire encourt une pénalité de cinquante (50) euros par jour ouvré de retard.

Pénalités pour manquement aux obligations relatives à la confidentialité des données, aux obligations de sécurité, aux obligations environnementales :

- ✓ En cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles **n'impliquant pas des données à caractère personnel** : application d'une pénalité égale à 0,5 % du montant exécuté de l'accord-cadre à la date de constatation du fait générateur ;
- ✓ En cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles **impliquant des données à caractère personnel** : application d'une pénalité égale à 2 % du montant exécuté de l'accord-cadre à la date de constatation du fait générateur.

Pénalité pour manquement à toute autre obligation contractuelle :

Le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par anomalie constatée ou par jour ouvré de retard.

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative.

Les pénalités seront déduites du montant restant dû par la personne publique ou feront l'objet d'un ordre de reversement à l'encontre du titulaire.

Elles restent dues en cas de résiliation du marché.

CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard d'exécution résultant d'un cas de force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure au sens du présent accord-cadre, tout fait ou circonstance irrésistible, imprévisible, extérieur et indépendant de la volonté des parties et qui ne peut être empêché par ces dernières malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La charge de la preuve de l'existence et de l'effet de ces circonstances exonératoires incombe à la partie qui s'en prévaut. En cas de survenance d'une cause exonératoire, les parties s'engagent chacune pour ce qui la concerne, à déployer les efforts propres à en minimiser les conséquences ou à restaurer dans les plus brefs délais les conditions normales de l'exécution des engagements.

9.2. Réfactions

Concernant les prestations de support de niveau 1 aux utilisateurs professionnels et particuliers pour les applications des juridictions administratives et ses extensions éventuelles et conformément à l'article 34.3 du CCAG-TIC, la personne publique appliquera des réfactions après la vérification des prestations.

Ces réfactions seront appliquées après un deuxième et un troisième mois de non-qualité au regard des indicateurs indiqués dans la convention de service.

10. Livraison, vérification et admission des prestations

10.1. Livraison

Les livrables seront transmis sous format numérique.

A cet effet, les points de contact seront transmis au titulaire lors de la réunion de lancement. Ces adresses sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre. Le cas échéant, de nouveaux points de contact sont transmis au titulaire par la personne publique sans délai.

Les livraisons sur **support physique** se feront à l'adresse suivante :

Conseil d'Etat
Direction des systèmes d'information
98-102, rue de Richelieu
75002 Paris

Chaque livraison est accompagnée d'un bordereau de livraison émis par le titulaire. Ce bordereau de livraison comporte obligatoirement :

- Le nom du titulaire de l'accord-cadre ;
- Le numéro Chorus ;
- La référence de l'accord-cadre ;
- La référence de la commande ;
- La date de livraison ;
- Le lieu de livraison ;
- La liste des livrables transmis ;
- La nature des produits ou prestations livrés ;
- La quantité de produits ou prestations livrés ;
- La signature du destinataire (après la livraison).

Ce n'est qu'à la réception du bordereau de livraison que la personne publique pourra procéder aux opérations de vérification.

10.2. Vérification et admission des prestations

En ce qui concerne les prestations des sections A et E de la tranche 1, à l'issue de chaque mois anniversaire de l'accord-cadre, la personne publique dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour établir un PV d'admission. Passé ce délai et en l'absence de PV, la prestation est réputée admise.

Concernant les livrables des autres sections, il sera fait application des dispositions des articles 30 à 34 du CCAG-TIC.

11. Propriété intellectuelle et utilisation des résultats

L'acheteur doit être en mesure d'exploiter les livrables obtenus lors de son exécution (résultats, connaissances antérieures et connaissances antérieures standards).
Il sera fait application de l'article 46 du CCAG-TIC.

12. Résiliation

Les dispositions des articles 47 à 54 du CCAG-TIC sont applicables au présent accord-cadre auxquelles s'ajoutent les dispositions exposées ci-dessous.

12.1. Résiliation pour faute du titulaire

En cas de résiliation pour faute, il sera fait application de l'article 50 du CCAG-TIC avec les précisions suivantes.

- Le titulaire n'a droit à aucune indemnisation en cas de résiliation pour faute du titulaire.

Postérieurement à la signature de l'accord-cadre, si les renseignements ou documents à produire par le titulaire à l'appui de sa candidature ou exigés préalablement à la notification de l'accord-cadre s'avèrent inexacts, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts du titulaire.

Par dérogation à l'article 50 du CCAG-TIC, si le titulaire effectue trois mois de non-qualité, la personne publique se réserve la possibilité de résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnité.

12.2. Réalisation des prestations aux frais et risques du titulaire

Le pouvoir adjudicateur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre, aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation de l'accord-cadre prononcée aux torts du titulaire.

12.3. Dispositions particulières relatives à la défaillance du mandataire d'un groupement

Lorsque le mandataire est défaillant dans ses fonctions de coordination du groupement et si les autres membres du groupement ne désignent pas parmi eux le nouveau mandataire, la personne publique se réserve, par dérogation à l'article 3.5 du CCAG-TIC, la possibilité soit :

- De prononcer la résiliation pour faute de la totalité de l'accord-cadre ;
- De laisser la possibilité aux membres de groupement de poursuivre la réalisation des prestations après désignation d'un mandataire ;
- De prononcer la résiliation sans faute, mais sans indemnité.

12.4. Résiliation pour non-respect de la clause de sauvegarde

L'accord-cadre pourra être résilié en application de l'article 4.5 du présent CCAP.

13. Assurances et dispositif de vigilance

Le titulaire de l'accord-cadre doit avoir justifié, au moment de la consultation et de la signature de l'accord-cadre et au moyen d'une attestation portant mention de l'étendue de la garantie, qu'il est titulaire des contrats d'assurances visés ci-dessous.

En tout état de cause, si les attestations n'ont pas été demandées ou produites à ces divers stades, ou si l'ayant été, elles doivent être à nouveau produites (attestation se révélant incomplète...). Elles devront être transmises dans le délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout début d'exécution.

Le titulaire de l'accord-cadre doit justifier au moyen d'une attestation portant mention de l'étendue de la garantie qu'il est titulaire d'un contrat garantissant l'intégralité des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber, à quelque titre que ce soit, y compris du fait de ses sous-traitants, ou cotraitants si le titulaire est mandataire du groupement, à la suite de dommages corporels, matériels et/ou immatériels consécutifs ou non causés aux tiers y compris au maître d'ouvrage ou à son représentant du fait ou à l'occasion de la réalisation des travaux, objet du présent accord-cadre.

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution.

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

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

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

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

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

Le titulaire est tenu de transmettre au pouvoir adjudicateur, lors de la conclusion de l'accord-cadre et tous les six (6) mois jusqu'à la fin de son exécution, les pièces mentionnées à l'article R.2143-8 du code de la commande publique, à savoir les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail. A défaut le pouvoir adjudicateur pourra résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire.

Ces documents sont, obligatoirement, transmis par le titulaire sur la plate-forme en ligne, mise à disposition gratuitement, à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr>.

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

A défaut, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts du titulaire. Ainsi l'acheteur pourra faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre, aux frais et risques du titulaire.

14. Dispositions diverses

14.1. Langue

La langue d'exécution de l'accord-cadre est le français, tant à l'oral qu'à l'écrit. Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, tous les documents, documentations et livrables, y compris les factures, tous les courriers, toutes les réunions, sont rédigés et se tiennent en français. Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur exigera que les documents soient accompagnés d'une traduction en français et ce aux frais du titulaire.

14.2. Echanges dématérialisés

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

Les échanges autres que ceux faisant courir un délai s'effectuent par adresse électronique (messagerie) ou par courrier postal.

15. Différends et litiges

Il est convenu entre les parties que seules les pièces contractuelles détenues par l'administration feront foi en cas de litige ou d'interprétation portant sur le présent accord-cadre.

❖ Règlement amiable

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent accord-cadre ou à l'exécution des prestations.

Il est formellement spécifié qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui pourraient survenir entre l'acheteur et le titulaire ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée des prestations à effectuer.

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

Conformément aux dispositions prévues au CCAG-TIC, la partie qui saisit le comité consultatif de règlement amiable compétent d'un différend, supporte les frais de l'expertise, s'il en est décidé une, dans l'attente du règlement amiable définitif du différend.

❖ Recours contentieux

Les litiges nés à l'occasion de l'exécution du présent accord-cadre entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire et qui ne peuvent être réglés à l'amiable relèvent de la compétence du tribunal administratif de Paris.

Coordonnées :

Tribunal administratif de Paris
7, rue de Jouy
75181 Paris cedex 04
Téléphone : 01.44.59.44.00
Télécopie : 01.44.59.46.46
Téléprocédure :
[Url : https://www.telerecours.fr](https://www.telerecours.fr)

16. Dérogations au CCAG-TIC applicable

Liste des articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé et intitulé des articles du CCAP par lequel sont introduites ces dérogations :

Articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé	Articles du CCAP par lesquels sont introduites ces dérogations
4.1 « Pièces contractuelles »	2 « Pièces constitutives »
5.2.3 « Confidentialité – Mesures de sécurité »	3.1.2 « Protection des données à caractère personnel »
27 « Décisions après vérifications »	8.« Délais d'exécution »
14.1 « Pénalités pour retard »	9.1 « Pénalités de retard »
50 « Résiliation pour faute du titulaire »	12.1 « Résiliation pour faute du titulaire »
3.5 « Groupement d'opérateurs économiques »	12.3 « dispositions particulières relatives à la défaillance du mandataire d'un groupement »

De plus, par dérogation à l'article 1.2 du CCAG-TIC, tous les articles du présent CCAP sont susceptibles de déroger au CCAG-TIC.

Récapitulatif des annexes au présent CCAP :

- Annexe n°1 : RGPD – clause particulière
- Annexe n°2 : Document type relatif aux caractéristiques des données personnelles