

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

(C.C.A.P.)

Personne publique :

CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE

(Cnam)

50, avenue du Professeur André LEMIERRE

75986 PARIS CEDEX 20

France

Accord-cadre N°AC.2025.2048

Accord-cadre de prestations de mise en œuvre, d’hébergement, d’exploitation, et de maintenance d’une Solution de Gestion de Campagnes Marketing

SOMMAIRE

[ARTICLE 1 OBJET DE L’ACCORD-CADRE 6](#_Toc204012177)

[ARTICLE 2 PROCEDURE, FORME ET MONTANT DE L’ACCORD-CADRE 6](#_Toc204012178)

[2.1 Procédure 6](#_Toc204012179)

[2.2 Forme de l’accord cadre 6](#_Toc204012180)

[2.3 Montant 7](#_Toc204012181)

[ARTICLE 3 PIECES CONTRACTUELLES 7](#_Toc204012182)

[ARTICLE 4 LANGUE DE TRAVAIL 8](#_Toc204012183)

[ARTICLE 5 DESIGNATION DES PRESTATIONS 8](#_Toc204012184)

[ARTICLE 6 DUREES ET DELAIS D’EXECUTION 8](#_Toc204012185)

[6.1 Durée de l’accord-cadre 8](#_Toc204012186)

[6.2 Point de départ et durée et délai d’exécution des prestations 8](#_Toc204012187)

[6.2.1 Tranche ferme 8](#_Toc204012188)

[6.2.2 Tranche optionnelle 8](#_Toc204012189)

[6.3 Durée et délai d’exécution des bons de commande 9](#_Toc204012190)

[ARTICLE 7 LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS 9](#_Toc204012191)

[ARTICLE 8 ACCORD-CADRE POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES 9](#_Toc204012192)

[ARTICLE 9 GARANTIE SUR LES SYSTEMES HEBERGES 9](#_Toc204012193)

[ARTICLE 10 OBLIGATION DE RESULTAT 10](#_Toc204012194)

[ARTICLE 11 LIVRAISON, VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS 10](#_Toc204012195)

[11.1 Livraison et vérification des prestations 10](#_Toc204012196)

[11.2 Décisions 10](#_Toc204012197)

[11.3.1 Admission des prestations 10](#_Toc204012199)

[11.3.2 Ajournement 11](#_Toc204012200)

[11.3.3 Admission avec réfaction 11](#_Toc204012201)

[11.3.4 Rejet 11](#_Toc204012202)

[ARTICLE 12 DOCUMENTATION 11](#_Toc204012203)

[ARTICLE 13 PRIX DE L’ACCORD-CADRE 12](#_Toc204012204)

[13.1 Généralités sur les prix 12](#_Toc204012205)

[13.2 Forme des prix 12](#_Toc204012206)

[13.3 Révision des prix 12](#_Toc204012207)

[13.3.1 Prix de la Diffusion de messages 13](#_Toc204012208)

[ARTICLE 14 MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT 13](#_Toc204012209)

[14.1 Modalités de transmission des factures 13](#_Toc204012210)

[14.2 Liquidation des paiements 14](#_Toc204012211)

[14.2.1 Prestations de lancement de l’accord-cadre (F1) 14](#_Toc204012212)

[14.2.2 Prestations de mise en œuvre de la solution (F2) 14](#_Toc204012214)

[14.2.3 Prestations de Run (hébergement, exploitation, support, maintenance corrective et préventive de la solution) (F3) 15](#_Toc204012215)

[14.2.4 Prestations de diffusion des messages (F4) 15](#_Toc204012216)

[14.2.5 Tranche optionnelle de réversibilité 15](#_Toc204012217)

[14.2.6 Prestations à unités d’œuvres 15](#_Toc204012218)

[14.2.7 Prestations à unités d’œuvres dont la durée d’exécution est supérieure à 3 mois 15](#_Toc204012219)

[14.2.8 Prestations à unités d’œuvres dont la durée d’exécution est inférieure à 3 mois 15](#_Toc204012220)

[14.3 Modalités de règlement 16](#_Toc204012221)

[ARTICLE 15 AVANCES 16](#_Toc204012222)

[ARTICLE 16 CONDITIONS D’ETABLISSEMENT DES BONS DE COMMANDE 17](#_Toc204012223)

[16.1 Emission des bons de commande 17](#_Toc204012224)

[16.2 Modification des bons de commande 17](#_Toc204012225)

[ARTICLE 17 ARRET ET SUSPENSION D’EXECUTION DES PRESTATIONS 17](#_Toc204012226)

[17.1 Arrêt d’exécution des prestations d’une commande 17](#_Toc204012227)

[17.2 Suspension d’exécution d’une prestation 18](#_Toc204012228)

[ARTICLE 18 SOUS-TRAITANCE ET CESSION DE L’ACCORD-CADRE 18](#_Toc204012229)

[18.1 Sous-traitance 18](#_Toc204012230)

[18.2 Cession de l’accord-cadre 18](#_Toc204012231)

[ARTICLE 19 PENALITES 19](#_Toc204012232)

[19.1 Principes généraux applicables aux pénalités 19](#_Toc204012233)

[19.2 Pénalités pour retard dans l’exécution d’une prestation 19](#_Toc204012234)

[19.3 Pénalité pour non-respect des délais de remise des livrables documentaires (document de support, compte-rendu, taux de disponibilité, indicateurs, PAS, PAQ, etc.) 20](#_Toc204012235)

[19.4 Pénalités pour défaut de qualité d’un livrable 20](#_Toc204012236)

[19.4.1 Défaut de qualité d’un livrable logiciel 20](#_Toc204012237)

[19.4.2 Défaut de qualité d’un livrable autre (de tout type, hors logiciel) 20](#_Toc204012238)

[19.5 Pénalité pour non-respect des exigences de disponibilité des environnements 20](#_Toc204012239)

[19.6 Pénalités pour non-respect des exigences de performance de la solution en production 21](#_Toc204012240)

[19.6.1 Temps de réponse des interfaces UHM et Web Services 21](#_Toc204012241)

[19.6.2 Performance des communications – montée en charge 21](#_Toc204012242)

[19.6.3 Performance des communications standard 21](#_Toc204012243)

[19.7 Pénalité pour non-respect des délais de traitement des incidents 21](#_Toc204012244)

[19.8 Pénalités pour non-respect des consignes ou objectifs exprimés dans le PAS et le PAQ 21](#_Toc204012245)

[19.9 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité 21](#_Toc204012246)

[19.10 Pénalités pour défaut de communication des pièces en cas de sous-traitance 22](#_Toc204012247)

[19.11 Pénalités pour non-respect des obligations liées à l’usage de l’intelligence artificielle 22](#_Toc204012248)

[19.12 Cumul des pénalités de retard 22](#_Toc204012249)

[19.13 Plafonnement des pénalités 22](#_Toc204012250)

[ARTICLE 20 RESTITUTION DES ELEMENTS REMIS 22](#_Toc204012251)

[ARTICLE 21 CONFIDENTIALITE 23](#_Toc204012252)

[21.1 Définition 23](#_Toc204012253)

[21.2 Propriété 23](#_Toc204012254)

[21.3 Obligations du titulaire 23](#_Toc204012255)

[21.4 Durée 23](#_Toc204012256)

[21.5 Responsabilité – dommages et intérêts en cas de non-respect de la clause 24](#_Toc204012257)

[21.6 Limites de responsabilité 24](#_Toc204012258)

[ARTICLE 22 PROPRIETE INTELLECTUELLE 24](#_Toc204012259)

[22.1 Définition et identification des livrables 24](#_Toc204012260)

[22.2 Régime de propriété intellectuelle sur les droits concédés 25](#_Toc204012261)

[22.3 Régime de propriété intellectuelle sur les résultats 25](#_Toc204012262)

[22.4 Régime de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures du titulaire ou de tiers26](#_Toc204012263)

[22.5 Régime de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures de la Cnam 26](#_Toc204012264)

[22.6 Garanties des droits 26](#_Toc204012265)

[ARTICLE 23 GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE 27](#_Toc204012266)

[ARTICLE 24 REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) 28](#_Toc204012267)

[ARTICLE 25 Intelligence Artificielle 37](#_Toc204012268)

[ARTICLE 26 RESPONSABILITE ET ASSURANCE 37](#_Toc204012269)

[26.1 Réparation des dommages 37](#_Toc204012270)

[26.2 Assurance 38](#_Toc204012271)

[ARTICLE 27 OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DES PARTIES 38](#_Toc204012272)

[27.1 La Cnam 38](#_Toc204012273)

[27.1.1 Environnement 38](#_Toc204012274)

[27.1.2 Devoir général d’information 38](#_Toc204012275)

[27.2 Le Titulaire 38](#_Toc204012276)

[27.2.3 Obligations 38](#_Toc204012277)

[27.2.4 Engagements 39](#_Toc204012278)

[27.2.5 Devoir d’information 39](#_Toc204012279)

[27.2.6 Devoir de conseil 39](#_Toc204012280)

[ARTICLE 28 PLAN DE PREVENTION 40](#_Toc204012281)

[ARTICLE 29 PERSONNEL DU TITULAIRE 40](#_Toc204012282)

[29.1 Compétence 40](#_Toc204012283)

[29.2 Absence prolongée, départ du personnel et remplacement 40](#_Toc204012284)

[29.3 Récusation du personnel 41](#_Toc204012285)

[29.4 Statut du personnel du Titulaire 41](#_Toc204012286)

[ARTICLE 30 AUDIT TECHNIQUE 41](#_Toc204012287)

[ARTICLE 31 REGULARITE FISCALE ET SOCIALE 42](#_Toc204012288)

[ARTICLE 32 REFERENCES COMMERCIALES 42](#_Toc204012289)

[ARTICLE 33 MODIFICATION DU PRESENT ACCORD-CADRE 42](#_Toc204012290)

[ARTICLE 34 CLAUSE DE REEXAMEN DE L’ACCORD-CADRE 43](#_Toc204012291)

[ARTICLE 35 RESILIATION DE L’ACCORD-CADRE 44](#_Toc204012292)

[35.1 Résiliation pour motif d’intérêt général 44](#_Toc204012293)

[35.2 Résiliation pour faute du Titulaire 44](#_Toc204012294)

[35.3 Conséquences de la résiliation de l’accord-cadre 45](#_Toc204012295)

[ARTICLE 36 DIFFERENDS ET LITIGES 45](#_Toc204012296)

[ARTICLE 37 LISTE RECAPITULATIVE DES DEROGATIONS AU CCAG 45](#_Toc204012297)

# OBJET DE L’ACCORD-CADRE

L’accord-cadre a pour objet la mise en place d’une solution de Gestion de Campagnes Marketing avec les fonctionnalités principales décrites ci-dessous :

* Gestion des contenus : permettre aux équipes métiers Cnam de créer facilement des modèles Email, SMS, Messages vocaux et notifications push smartphone
* Utilisation des données Cnam : des datamarts Cnam permettant de segmenter la population et de fournir les informations intégrées dans les messages devront être intégrées à la solution
* Préparation des campagnes : les équipes métiers Cnam pourront effectuer le ciblage, la construction, l’exécution, la planification et la mesure de la performance des campagnes
* Diffusion de messages : les canaux gérés par l’applicatif seront les emails, les SMS, les messages vocaux et les notifications push smartphone. La diffusion des courriers et des messages dans le compte ameli se fera via des accrochages avec le SI Cnam.
* Statistiques : les statistiques de diffusion devront être disponibles ainsi que toutes les informations sur les coûts des envois. Elles seront également mises à disposition du Si Cnam.
* Traçabilité : les communications transmises aux clients seront tracées dans la base nationale des contacts (BCM) de la GRC pour une gestion cohérente des diffusions vis-à-vis des clients : en particulier, le pilotage de la pression relationnelle perçue par les clients et la mise à jour du référentiel national des coordonnées de contact
* Gestion du tracking et des désabonnements
* Gestion des Habilitations
* L’hébergement, l’exploitation et la maintenance de la solution précitée.
* La prestation de réversibilité [en cas d’affermissement de la tranche optionnelle To1].

La diffusion multicanale est à destination de la totalité des interlocuteurs de l'Assurance Maladie dont les assurés, les professionnels de santé et les employeurs.

# PROCEDURE, FORME ET MONTANT DE L’ACCORD-CADRE

L’accord-cadre est conclu en application du Code de la commande publique issu de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, parus au Journal officiel du 5 décembre 2018.

## Procédure

L’accord-cadre fait l’objet d’un l’appel d’offres ouvert passé en application des articles L2113-10 et 11, L2124-1 à 2, R2124-1 à 2, et R2161-2 à 5 du Code de la commande publique.

## Forme de l’accord cadre

L’accord-cadre est mono-attributaire et est composé d’une tranche ferme et d’une tranche optionnelle.

La tranche ferme est composée des prestations suivantes :

* Prestations forfaitaires :
* F1 - Lancement de l’accord-cadre
* F2 - Mise en œuvre de la Solution
* F3 - Run
* F4 - Diffusion des messages
* Prestations à bons de commande : les prestations à unités d’œuvres décrites dans le CCTP sont exécutées au fur et à mesure de l’émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et 14 du Code de la commande publique

La tranche optionnelle de cet accord-cadre en application des articles R2113-4 à 6 du code de la commande publique concerne la prestation forfaitaire suivante :

* To1 - Réversibilité

Conformément à l’article R2113-6 du code de la commande publique, l’exécution d’une tranche optionnelle est subordonnée à une décision de la Cnam. Pour la tranche optionnelle, cette décision précise la date effective de démarrage des prestations et est adressée, par courriel, au Titulaire avec un préavis d’un mois. Le non affermissement d’une tranche optionnelle n’emporte pas droit à une indemnité de dédit au bénéfice du Titulaire.

Aucune modification de cet accord-cadre ne peut être effectuée sans la notification d’un avenant, sauf cas particulier prévu dans le présent accord-cadre.

## Montant

Le montant maximum de la part à commandes sur la durée de l’accord cadre est de 750 000 €HT, soit 900 000 € TTC.

# PIECES CONTRACTUELLES

Le Titulaire déclare avoir pris connaissance des pièces contractuelles énumérées infra et accepter toutes les clauses qu’elles comportent.

En cas d’incompatibilité ou de divergence d’interprétation des pièces, celles-ci prévalent dans l’ordre de leur énumération.

Les originaux de l’ensemble des documents qui font seule foi sont conservés par l’administration.

Les pièces contractuelles du présent accord-cadre sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

* L’acte d’engagement de l’accord-cadre et son annexe ;
* Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ;
* Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes ;
* Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (Arrêté du 30 mars 2021) ;
* Les Plan d’Assurance Qualité de l’accord-cadre (PAQ) et Plan d’Assurance sécurité de l’accord-cadre (PAS) ;
* Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification de l’accord-cadre ;
* L’offre technique du Titulaire.

# LANGUE DE TRAVAIL

La langue de travail, utilisée lors des réunions, est le français.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, factures ou modes d’emploi doivent être rédigés en français.

# DESIGNATION DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent accord-cadre ainsi que leurs modalités d’exécution sont définies dans le CCTP.

# DUREES ET DELAIS D’EXECUTION

## Durée de l’accord-cadre

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée ferme de 3 ans, à compter de sa date de notification. Il est reconductible une fois, pour une période d’un an. La durée maximale d’exécution de l’accord cadre est donc de 4 ans.

La reconduction de l’accord-cadre est expresse. La décision de reconduction est notifiée au Titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, deux mois avant la date anniversaire de notification au Titulaire.

Conformément à l’article R2112-4 du Code de la commande publique, le Titulaire ne peut s’opposer à cette reconduction.

L’accord-cadre peut être résilié dans les conditions prévues par le présent CCAP.

## Point de départ et durée et délai d’exécution des prestations

### Tranche ferme

Le point de départ des prestations forfaitaires ainsi que la durée de celles-ci sont définis dans le CCTP :

* F1 - Lancement de l’accord-cadre démarre à la notification de celui-ci pour une durée de 3 mois,
* F2 - Mise en œuvre de la Solution démarre à la notification de l’accord-cadre pour une durée de 16 mois,
* F3 - Run démarre à la notification du PV de mise en production signé par la Cnam, et dure jusqu’à l’échéance de l’accord-cadre,
* F4 - Diffusion des messages démarre à la notification du PV de mise en production signé par la Cnam, et dure jusqu’à l’échéance de l’accord-cadre.

Les prestations à bons de commande débutent à compter de la date de notification du bon de commande ou à la date de démarrage des prestations précisée, le cas échéant, dans l’annexe du bon de commande.

### Tranche optionnelle

L’affermissement de la tranche optionnelle est notifié par courriel avec accusé de réception avec un préavis d’un mois pour la To1. Ce courriel précise la date effective de démarrage des prestations. Il n’est pas prévu d’indemnité d’attente ou de dédit.

La durée de la prestation de réversibilité ne doit pas excéder 4 mois.

## Durée et délai d’exécution des bons de commande

La Cnam peut émettre et notifier au Titulaire des bons de commande pendant toute la durée de validité de l’accord-cadre. Les bons de commande émis comportent l’indication de la durée pendant laquelle toute(s) la (les) prestation(s) à bons de commande est (sont) exécutée(s).

Le délai d’exécution du bon de commande débute à compter de la date de sa notification ou à compter de la date d’exécution précisée dans l’annexe du bon de commande. La durée d’exécution des bons de commande ne peut excéder six mois au-delà du terme de l’accord-cadre. Aucun bon de commande ne peut être émis après l’expiration de l’accord-cadre.

En cas de dépassement des délais indiqués dans le bon de commande pour l’exécution des prestations, il peut être fait application de pénalités, en application du présent CCAP.

# LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations peuvent se dérouler dans les locaux du Titulaire, dans les locaux de la Cnam ou à distance (ex. : télétravail). Les sites concernés de la Cnam, situés en France métropolitaine et dans les DROM-COM, sont précisés dans le CCTP.

Les prestations sont réalisées principalement dans les locaux du Titulaire. Le Titulaire assure sa propre logistique et gère les prestations en liaison avec les équipes de la Cnam.

L’essentiel des comités, ateliers et échanges avec les correspondants du Titulaire se déroule dans les locaux, parisiens ou provinciaux, désignés par la Cnam. Ces comités peuvent également se tenir en visioconférence ou en audioconférence selon les besoins et priorités définis par la Cnam.

Le cas échéant, les lieux d’exécution sont précisés dans le PAQ. Aucun supplément de coût ne peut être réclamé par le Titulaire du fait de déplacements.

# ACCORD-CADRE POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES

Conformément à l’article R2122-7 du Code de la commande publique, la Cnam se réserve le droit de passer un accord-cadre sans publicité ni mise en concurrence préalables, ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui sont confiées au Titulaire d'un accord-cadre précédent passé après mise en concurrence. Cet accord-cadre initial prend en compte le montant total envisagé, y compris celui des nouveaux services. La durée pendant laquelle le nouvel accord-cadre peut être conclu ne dépasse pas trois ans à compter de la notification de l’accord-cadre initial.

En cas d’exercice de ce droit par la Cnam, la négociation ne peut s’engager sur une base tarifaire supérieure à celle en vigueur au titre du présent accord-cadre à la date d’entrée en négociation. A cet égard, seul un bouleversement des conditions économiques relatives à la formation du prix et impactant tout opérateur économique peut être pris en considération par la Cnam pour ne pas faire application cette précédente stipulation.

1. **GARANTIE SUR LES SYSTEMES HEBERGES**

Le Titulaire garantit la conformité des systèmes hébergés aux spécifications en vigueur à la notification de l’accord-cadre ainsi qu’à celles validées par la Cnam au cours de son exécution et, de façon plus générale, la conformité aux besoins de la Cnam tels qu’exprimés dans les documents contractuels et les bons de commande.

Le Titulaire garantit le maintien des performances prévues à l’accord-cadre, y compris en cas d’évolutions de la solution et des services qu’elles aient été rendues nécessaires, demandées ou acceptées par la Cnam, sous réserve d’un accord des parties sur l’impact de ces évolutions.

Le Titulaire s’engage à ce que les performances de la solution et des services fournis ne se dégradent pas de son fait. Lors de l'installation d'une nouvelle version d’un élément composant un système hébergé, le Titulaire s’assure que les performances des services restent conformes aux exigences précisées au CCTP.

Les systèmes hébergés doivent être capables d'évoluer de façon à satisfaire à des besoins futurs sur toute la durée du présent accord-cadre. Le Titulaire garantit notamment que les prestations sont réalisées de façon à permettre la possibilité de faire évoluer le service.

Le Titulaire garantit l’alignement à l’état de l’art, s’agissant notamment de l'homogénéité, la compatibilité et l’optimisation des éléments composant les systèmes hébergés.

Le Titulaire garantit la compatibilité ascendante des versions des systèmes hébergés entre elles ainsi que la compatibilité desdites versions aux évolutions de la plate-forme du Titulaire.

De façon générale, le Titulaire garantit la capacité d’évolution des systèmes hébergés, en fonction notamment de l’évolution de l’état de l’art et des normes du secteur informatique.

# OBLIGATION DE RESULTAT

Le Titulaire répond à une obligation de résultat.

Le Titulaire ne peut pas mettre en avant une quelconque défaillance de ses équipes, de ses sous-traitants ou cotraitants éventuels. Le Titulaire est pleinement responsable de la bonne exécution du présent accord-cadre.

# LIVRAISON, VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS

## Livraison et vérification des prestations

Il est dérogé aux articles 29 à 34 du CCAG TIC.

La Cnam est seule habilitée à se prononcer sur la vérification et l’admission des prestations.

Les modalités de livraison, vérification et admission des prestations sont définies au §8.4 du CCTP et, le cas échéant, précisées dans le PAQ.

Toute livraison doit être accompagnée d’un Bordereau de Livraison récapitulatif (BLR) qui indique, *a minima*, la liste des livrables et la date de livraison effective. Ce BLR est signé par le Titulaire et adressé à la Cnam, par mail, pour signature.

## Décisions

À l’issue des opérations de vérification, la Cnam prend une décision d’admission, d’admission avec réfaction, d’ajournement, ou de rejet conformément aux stipulations des articles ci-dessous.

### Admission des prestations

La Cnam prononce l’admission des prestations si elles répondent aux stipulations des documents contractuels.

Conformément au CCTP à son article 8.4.2, la décision d’admission est matérialisée par la production d’un PV par la Cnam. Ce PV est signé par la Cnam et communiqué pour information au Titulaire.

L'admission ne peut être en aucun cas implicite.

* + 1. *Ajournement*

La Cnam, lorsqu’elle estime que des prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point, peut décider d’ajourner la réception des prestations par une décision motivée. Cette décision invite le Titulaire à présenter à nouveau à la Cnam les prestations mises au point, dans un délai de quinze jours.

Le Titulaire doit faire connaître son acceptation dans un délai de dix jours, à compter de la notification de la décision d’ajournement. En cas de refus du Titulaire ou de silence gardé par lui durant ce délai, la Cnam a le choix de prononcer l’admission des prestations avec réfaction ou de les rejeter (dans les conditions fixées ci-dessous) dans un délai de quinze jours courant de la notification du refus du Titulaire ou de l’expiration du délai de dix jours ci-dessus mentionné.

Si le Titulaire présente à nouveau les prestations mises au point, après la décision d’ajournement des prestations, la Cnam dispose à nouveau de la totalité du délai prévu pour procéder aux vérifications des prestations, à compter de leur nouvelle présentation par le Titulaire.

* + 1. *Admission avec réfaction*

Lorsque la Cnam estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations de l’accord-cadre, peuvent néanmoins être reçues en l’état, elle peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l’importance des imperfections constatées. Cette décision doit être motivée. Elle ne peut être notifiée au Titulaire qu’après qu’il a été mis à même de présenter ses observations.

Si le Titulaire ne présente pas d’observations dans les quinze jours suivant la décision d’admission avec réfaction, il est réputé l’avoir acceptée. Si le Titulaire formule des observations dans ce délai, la Cnam dispose ensuite de quinze jours pour lui notifier une nouvelle décision.

* + 1. *Rejet*

Lorsque la Cnam estime que les prestations sont non conformes aux stipulations de l’accord-cadre et ne peuvent être reçues en l’état, elle en prononce le rejet partiel ou total.

La décision de rejet doit être motivée. Elle ne peut être prise qu’après que le Titulaire a été mis à même de présenter ses observations.

En cas de rejet, le Titulaire est tenu d’exécuter à nouveau la prestation.

Des pénalités peuvent être appliquées conformément au présent CCAP.

Le Titulaire dispose d’un délai d’un mois à compter de la notification de la décision de rejet pour corriger et livrer à nouveau les prestations rejetées.

L’absence d’admission par la Cnam ne vaut pas admission tacite.

L’admission des prestations entraîne le transfert de propriété.

# DOCUMENTATION

Toute documentation, produite dans le cadre de l’exécution des prestations, est remise en langue française.

Toute modification, adjonction, suppression, apportée à la documentation remise par le Titulaire doit faire l'objet d'une identification expresse, immédiate et exploitable par la Cnam.

# PRIX DE L’ACCORD-CADRE

## Généralités sur les prix

Les prestations sont réglées par application des prix indiqués en annexe de l’acte d’engagement. Les prix initiaux sont réputés établis sur la base des conditions économiques à la date limite de remise des offres.

L’ensemble des frais du Titulaire est inclus dans les prix indiqués en annexe de l’acte d’engagement. Les prix comprennent les dépenses de toute nature inhérentes à l’exécution des prestations, dont notamment les frais d'hébergement, de déplacement, de logistique. Le prix des unités d'œuvre comprend les coûts de pilotage des prestations à bons de commande. Le Titulaire n’est fondé à réclamer aucun supplément de prix du fait d'une erreur d'évaluation de sa part sur la charge de travail ou les moyens de nature nécessaires à l'exécution des prestations.

Le taux de TVA en vigueur est de 20%. La taxe sur la valeur ajoutée est facturée au taux en vigueur à la date de notification de l’accord-cadre. En cas de modification de la législation fiscale au cours de la durée de l’accord-cadre, il est fait application du taux en vigueur à la date du fait générateur, sans qu’il soit besoin de constater la modification par voie d’avenant.

## Forme des prix

Le prix des prestations suivantes est forfaitaire et ferme :

* F1 - Lancement de l’accord-cadre

Le prix des prestations suivantes est forfaitaire et révisable :

* F2 - Mise en œuvre de la solution
* F3 - Run
* To1 - Réversibilité

Le prix des unités d’œuvre est unitaire et révisable.

Le prix de la prestation F4 est ajustable.

## Révision des prix

Les prix, définis comme révisables à l’article 13.2, figurant en annexe à l’acte d’engagement sont révisables annuellement à la date anniversaire de notification de l’accord-cadre, à la demande expresse du Titulaire ou de la Cnam formulée au plus tard 3 mois avant ladite date.

Cette révision concerne la mise en œuvre de la solution (F2) ; les prestations de Run (hébergement, support de la solution, maintenance corrective et préventive) (F3), et la tranche optionnelle de réversibilité et les prestations d’unités d’œuvres.

La révision se fait par application de la formule paramétrique suivante :

P = P0 (Syntec / Syntec0)

Dans laquelle

P : Prix révisé

P0 : Prix initial

Syntec : dernier indice Syntec publié, au Moniteur, à la date anniversaire de notification de l’accord-cadre pour l’année considérée.

Syntec0 : dernier indice Syntec publié, au Moniteur, à la date limite de réception des offres.

Les prix issus de la révision n’ont pas à être constatés par avenant. Ils sont applicables :

* Le 1er jour du mois civil suivant la date anniversaire si l’accord-cadre est notifié entre le 1er et le 14ème jour (inclus) du mois considéré.

Ex. : si l’accord-cadre est notifié un 4 février, les nouveaux prix sont applicables à compter du 1er mars de l’année considérée.

* Le 1er jour du second mois suivant la date anniversaire si l’accord-cadre est notifié entre le 15ème et le dernier jour (inclus) du mois considéré

Ex. : si l’accord-cadre est notifié un 20 février, les nouveaux prix sont applicables à compter du 1er avril de l’année considérée.

### Prix de la Diffusion de messages

Les prix sont ajustables.

Le Titulaire informe la Cnam, par tous moyens, de toute évolution des prix pratiquée, par lui-même ou l’opérateur sur lequel il s’appuie, à l’égard de sa clientèle professionnelle (barèmes « entreprises »), qu’il s’agisse d’une offre promotionnelle de durée limitée ou d’une évolution de prix de son barème et à en faire bénéficier la Cnam. Il est précisé que la Cnam se réserve la possibilité de résilier l’accord-cadre en cas de hausse de prix supérieure à 15%.

Dès réception par la Cnam de cette information, l'annexe financière de l’acte d’engagement est mise à jour sans qu’il soit besoin d’établir un avenant.

Les nouveaux prix de référence sont applicables à la date d’effet précisée par le Titulaire. Dans le cas où cette date d’effet est portée à la connaissance de la Cnam postérieurement, ces nouveaux prix de référence sont applicables immédiatement impliquant une rectification des factures émises, par le Titulaire, sur le fondement des prix non révisés.

La Cnam se réserve le droit de vérifier par tous moyens à sa disposition l'application conforme des dispositions contractuelles relatives à l’établissement et à la variation des prix.

# MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

## Modalités de transmission des factures

La Cnam, Etablissement Public National Administratif, a mis en place le dispositif de réception dématérialisée des factures.

En conséquence, le Titulaire doit utiliser la solution informatique gratuite et sécurisée mise à sa disposition, Chorus Pro, dans les conditions définies au présent article.

**L’application Chorus Pro est accessible depuis l’adresse :** [**https://chorus-pro.gouv.fr**](https://chorus-pro.gouv.fr)

Le Titulaire est informé que Chorus Pro est le vecteur exclusif de transmission des factures sous forme dématérialisée : toute transmission de factures par un procédé de dématérialisation autre que Chorus Pro, ou toute transmission par Chorus Pro mais ne comportant pas l’intégralité des mentions obligatoires listées ci-après, ou encore toute transmission sur support papier, n’est pas acceptée.

Ainsi, le Titulaire doit, pour pouvoir déposer ses factures, renseigner les champs suivants dans l’outil :

* Le numéro de SIRET, qui identifie la Cnam en tant que destinataire de la facture : 18003502402369
* Le code service qui permet de distinguer les différents services d’une même structure : SERVICE\_FACTURIER
* Le numéro d’engagement qui correspond au NUMERO DE COMMANDE. A défaut de numéro de commande, il convient de mentionner le numéro de l’accord-cadre tel qu’il figure sur l’acte d’engagement ou, à défaut, toute référence permettant d’identifier la prestation.

En cas d’interrogation sur les modalités d’utilisation de ce dispositif, le Titulaire peut consulter :

* Le site Communauté Chorus Pro à l’adresse :

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

* L’Agence pour l’Informatique Financière de l’Etat (AIFE), par courriel, à l’adresse suivante :

[cpp2017.aife@finances.gouv.fr](mailto:cpp2017.aife@finances.gouv.fr)

Les factures doivent comporter les indications suivantes :

* Les nom et adresse du Titulaire
* Le numéro de facture
* Les nom et adresse de la Cnam
* Le numéro de la commande
* Le numéro de l’accord-cadre
* Le cas échéant, le numéro de son compte bancaire ou postal
* La date d’émission de la facture ;
* La nature des prestations réalisées
* Le prix H.T, montant de la T.V.A. et le prix T.T.C.

Les paiements sont effectués à terme échu, après vérification des prestations selon les modalités prévues dans les documents contractuels, par virement, selon les règles de la Comptabilité Publique sur présentation d’une facture originale.

## Liquidation des paiements

### Prestations de lancement de l’accord-cadre (F1)

### Le règlement intervient, sur présentation d’une facture, après admission des prestations donnant lieu à l’établissement, par la Cnam, d’un PV d’admission marquant la fin et la bonne exécution de cette prestation à la validation de tous les livrables.

### Prestations de mise en œuvre de la solution (F2)

Le règlement des prestations, , intervient, sur présentation d’une facture, sous forme d’acomptes trimestriels corrélés à l’état d’avancement desdites prestations, sur le trimestre « opérationnel[[1]](#footnote-2) » écoulé, calculés comme il suit :

1. Jusqu’à 80% d’exécution des prestations :

An : (M x TA) – somme des acomptes déjà versés

Dans laquelle :

An : Montant de l’acompte liquidé au titre du trimestre écoulé

M : Montant total TTC de la prestation ou du bon de commande

TA : Taux d’avancement des prestations

1. Le solde des paiements (20%) à l’admission des prestations donnant lieu à l’établissement, par la Cnam, d’un PV d’admission.

Conformément à l’article R2191-22 du code de la commande publique, la périodicité du versement des acomptes peut être ramené à un mois, sur demande du Titulaire, lorsque ce dernier est, notamment, une petite ou moyenne entreprise.

### Prestations de Run (hébergement, exploitation, support, maintenance corrective et préventive de la solution) (F3)

Les prestations démarrent après la notification du PV de Mise en production de la Solution de Gestion de Campagne Marketing interfacée avec le SI Cnam et durent jusqu’à l’échéance de l’accord-cadre.

Les prestations du Run (F3) font l’objet d’un règlement trimestriellement à terme échu, à compter de l’établissement du PV d’admission des prestations et sur présentation d’une facture. La première et la dernière facturation, si elles ne s'appliquent pas à un trimestre civil entier, tiennent compte de la périodicité écoulée.

### Prestations de diffusion des messages (F4)

Les prestations font l’objet d’un règlement trimestriel à terme échu, au regard de l’admission de la prestation et du volume de diffusion constaté à la fin du trimestre civil écoulé considéré.

Le règlement intervient sur présentation d’une facture. La première et la dernière facturation, si elles ne s'appliquent pas à un trimestre civil entier, tiennent compte de la périodicité écoulée.

### Tranche optionnelle de réversibilité

En cas d’affermissement de la tranche optionnelle de réversibilité, le règlement intervient, sur présentation d’une facture, après admission des prestations donnant lieu à l’établissement, par la Cnam, d’un PV d’admission.

### Prestations à unités d’œuvres

### Prestations à unités d’œuvres dont la durée d’exécution est supérieure à 3 mois

Le règlement des prestations à bons de commande, dont la durée d’exécution est supérieure à 3 mois, intervient, sur présentation d’une facture conforme aux stipulations de l’article 16 du CCTP, sous forme d’acomptes trimestriels corrélés à l’état d’avancement desdites prestations, calculés comme il suit :

1. Jusqu’à 80% d’exécution des prestations :

An : (M x TA) – somme des acomptes déjà versés

Dans laquelle :

An : Montant de l’acompte liquidé au titre du trimestre écoulé

M : Montant total TTC du bon de commande

TA : Taux d’avancement des prestations

1. Le solde des paiements (20%) à l’admission des prestations donnant lieu à l’établissement, par la Cnam, d’un PV d’admission.

N.B. : les acomptes dont le montant, après calcul, est inférieur à 6 000€TTC (hors TPE/PME) ne sont pas réglés immédiatement. Dans ce cas, la somme correspondante est reportée et ajoutée au prochain acompte excédant ce seuil. Ce mécanisme vise à optimiser la gestion administrative en limitant le traitement de petites factures.

### Prestations à unités d’œuvres dont la durée d’exécution est inférieure à 3 mois

Lorsque la durée d’exécution des prestations à bons de commande est inférieure à 3 mois, le règlement intervient, sur présentation d’une facture, après admission des prestations donnant lieu à l’établissement, par la Cnam, d’un PV d’admission.

## Modalités de règlement

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique. Les règles relatives aux acomptes sont fixées par les articles L2191-4, R2191-20 et suivants du Code de la commande publique.

La prestation est payable par virement et sur présentation de la facture.

La Cnam se libère des sommes dues en exécution du présent accord-cadre en domiciliant ses paiements au crédit du compte ouvert du Titulaire tel qu’indiqué dans l’acte d’engagement ou à tout autre compte communiqué par courrier par le Titulaire. Cette modification ne donnera pas lieu à la rédaction d’un avenant.

L’Agent Comptable de la Cnam règle les sommes dues en exécution du présent marché dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture ou de la réalisation des prestations si celle-ci est postérieure ou si la date de réception de la facture est incertaine.

Le non-paiement dans les délais des sommes dues par la Cen application du présent accord-cadre donne lieu de plein droit, et sans autre formalité :

* Au versement des intérêts moratoires au profit du Titulaire :

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d’intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée 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.

* Au versement d’une indemnité forfaitaire d’un montant de 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de trente (30) jours suivant la mise en paiement du principal, conformément à l’article R2192-10 du code de la commande publique.

# AVANCES

Sauf renonciation du Titulaire dans l’acte d’engagement de l’accord-cadre, une avance est accordée dans les conditions des articles R2191-3 et suivants du Code de la commande publique.

Les règlements d’avance n’ont pas le caractère de paiement définitif et doivent être remboursées, conformément à aux articles R2191-11 et R2191-12 du Code de la commande publique.

Pour les prestations forfaitaires de la tranche ferme (hors Diffusion des messages) : le montant de l’avance est fixé à 20 % du montant TTC.

Pour les bons de commande :

Pour chaque bon de commande d’un montant supérieur à 50 000 € HT :

* Si la durée d’exécution du bon de commande est supérieure à 2 mois et inférieure ou égale à 12 mois, le montant de l’avance est fixé à 20% du montant TTC du bon de commande,
* Si la durée d’exécution du bon de commande est supérieure à 12 mois, le montant de l’avance s’élève à un montant de 20% de la somme égale à 12 fois le montant du bon de commande divisée par la durée du bon de commande exprimée en mois.

# CONDITIONS D’ETABLISSEMENT DES BONS DE COMMANDE

## Emission des bons de commande

Les bons de commande sont établis par la Cnam à la survenance du besoin et signés par le Directeur de la Cnam, ou toute autre personne dûment habilitée. Un bon de commande peut porter sur une ou plusieurs prestations.

Le bon de commande est notifié au Titulaire par courriel avant tout commencement d’exécution des prestations. L’accusé de réception de cette commande fait foi de la date.

En cas de cotraitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement, qui a seul compétence pour formuler des observations à la Cnam.

Ces bons de commande détaillent les prestations à exécuter dont les modalités figurent dans les documents contractuels.

Un bon de commande mentionne :

* Une date et un numéro ;
* Les références de l’accord-cadre ;
* Les nom et adresse du Titulaire ;
* Le(s) lieu(x) de livraison ;
* La désignation exacte des prestations ;
* Le cas échéant, le type d’unités d’œuvres ;
* Les délais de livraison ou la durée d’exécution des prestations ;
* Le cas échéant, le prix unitaire des unités d’œuvre et la quantité commandée ;
* Le prix total du bon de commande (HT, TVA, TTC) ;
* L’adresse de facturation.

Lorsque le Titulaire estime que les prescriptions d’un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier à la Cnam dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception de celui-ci, sous peine de forclusion.

Le Titulaire se conforme aux bons de commande qui lui sont notifiés, que ceux-ci aient ou non fait l'objet d'observations de sa part. Sauf cas de force majeure, en cas de refus d’exécution d’un bon de commande, le présent accord-cadre peut être résilié aux torts exclusifs du Titulaire.

## Modification des bons de commande

La Cnam se réserve le droit de modifier un bon de commande dont les prestations sont en cours de réalisation. Dans cette hypothèse, les prestations commandées sont suspendues, et la Cnam adresse un bon de commande rectificatif au Titulaire, qui doit formellement notifier son acceptation de la modification. Les délais de réalisation de la prestation modifiée sont précisés dans le bon de commande rectificatif.

# ARRET ET SUSPENSION D’EXECUTION DES PRESTATIONS

## Arrêt d’exécution des prestations d’une commande

La Cnam peut mettre fin à un bon de commande en cours et arrêter ainsi l’exécution des prestations commandées. Cette décision est notifiée au Titulaire par courriel avec accusé de réception, avec un préavis de 10 jours, sans que cette décision ne nécessite de justification.

En cas d’arrêt en cours d’exécution, les parties déterminent conjointement, en fonction du taux d’avancement des prestations commandées et des acomptes versés, les sommes dues au Titulaire. Cette décision ne donne lieu à aucune indemnité supplémentaire.

L’application de cet article n’entraîne pas la résiliation de l’accord-cadre, par dérogation aux articles 41 et 49.3 du CCAG TIC.

## Suspension d’exécution d’une prestation

La suspension de l’exécution d’une prestation peut être décidée par la Cnam, pour une durée de trois mois, renouvelable.

A cette occasion, la Cnam prend à sa charge les frais de prestations que le Titulaire a pu engager dans la mesure où la suspension est supérieure à une durée de 15 jours. Le Titulaire doit produire sur simple demande de la Cnam, les justificatifs des frais engagés au titre du commencement de l’exécution des prestations. Le règlement de la prestation n’est pas dû pendant la durée de la suspension.

# SOUS-TRAITANCE ET CESSION DE L’ACCORD-CADRE

## Sous-traitance

Le Titulaire peut sous-traiter l’exécution de certaines prestations, objet du présent accord-cadre, sous réserve de l’acceptation du ou des sous-traitants par la Cnam et de l’agrément par elle des conditions de paiements conformément à la loi n°75-1334 du 31/12/75 modifiée relative à la sous-traitance et conformément aux articles L2193-1 à L2193-14 et R2193-1 à R2193-22 du code de la commande publique.

En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire s’engage à faire respecter à ses sous-traitants l’ensemble des clauses du présent accord-cadre.

Le Titulaire demeure entièrement responsable vis-à-vis de la Cnam des prestations sous-traitées.

En tout état de cause, le Titulaire précise le domaine d’intervention pour lequel il a recours à la sous-traitance ainsi que la quantité et la nature des prestations. Le Titulaire assure la maîtrise d'œuvre et est responsable de l'ensemble des prestations.

La sous-traitance de la totalité des prestations de l’accord-cadre est interdite.

## Cession de l’accord-cadre

Le Titulaire doit informer la Cnam de tout projet de fusion ou d’absorption de l’entreprise titulaire et de tout projet de cession de l’accord-cadre. Cette information doit intervenir dans les plus brefs délais et le Titulaire est chargé de communiquer les documents et renseignements utiles qui lui sont notifiés concernant la nouvelle entreprise à qui l’accord-cadre est transféré ou cédé.

La cession de l’accord-cadre ne peut avoir lieu qu’avec l’assentiment préalable de la Cnam. Si la cession envisagée est de nature, soit à remettre en cause les éléments essentiels relatifs au choix du Titulaire initial de l’accord-cadre, soit à modifier substantiellement l’économie de l’accord-cadre, la Cnam refuse la cession.

La Cnam a la faculté de s’opposer à toute cession, sauf dans le cadre de procédures collectives telles que sont les procédures de liquidation et de redressement judiciaire, ou dans les cas de fusion notamment, lorsque l’activité de fabrication du Titulaire est cédée à la seule condition que le repreneur présente au moins les mêmes compétences et garanties au regard de la Cnam et que le cessionnaire accepte les conditions de l’accord-cadre.

En cas d’acceptation de la cession de l’accord-cadre par la Cnam, elle fait l’objet d’un avenant constatant le transfert de l’accord-cadre au nouveau Titulaire.

En revanche, un avenant n'est pas nécessaire dans les cas suivants : reprise du contrat par l'administrateur judiciaire lorsque l'entreprise fait l'objet d'une procédure collective, changement n'affectant pas la forme juridique de l'entreprise mais sa raison sociale ou sa domiciliation, changement de la structure de l'entreprise n'entraînant pas la création d'une nouvelle personne morale (par exemple : transformation d'une SARL en SA).

En cas de cession du présent accord-cadre, le Titulaire doit remettre à la Cnam, dès le jour d’effet de la cession de l’accord-cadre et sans formalités supplémentaires, tous les documents en sa possession concernant les prestations effectuées dans le cadre du présent accord-cadre.

# PENALITES

Il est dérogé à l’article 14 du CCAG TIC pour le calcul des pénalités.

## Principes généraux applicables aux pénalités

En cas de non-respect de ses engagements et/ou de mauvaise couverture des besoins et attentes de la Cnam, le Titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées selon les stipulations du présent article.

Les pénalités dont le Titulaire pourrait être redevable sont réglées par compensation au moyen de retenues sur les paiements à lui faire.

Il est expressément convenu que les pénalités prévues au présent CCAP ont uniquement un caractère moratoire. Le Titulaire reste donc redevable de la prestation et ne peut se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de ladite pénalité.

Les pénalités du présent article ne sauraient exclure les autres sanctions contractuelles que la Cnam est en droit d’appliquer au Titulaire :

* L'exécution de l’accord-cadre aux frais et risques du Titulaire ;
* La résiliation de l’accord-cadre, en application des stipulations contractuelles.

La non déduction des pénalités par la Cnam ne peut pas être interprétée comme une renonciation à l'application des pénalités. Le décompte des pénalités est notifié au Titulaire, qui est admis à présenter ses observations à la Cnam dans un délai de 5 jours à compter de la notification de ce décompte. Passé ce délai d'un mois, le Titulaire est réputé avoir accepté les pénalités.

Il est précisé que tout(e) heure / jour / période entamé(e) compte pour un(e) heure / jour / période complet(ète).

## Pénalités pour retard dans l’exécution d’une prestation

Les délais d’exécution des prestations sont précisés dans le planning projet défini dans l’offre du Titulaire au regard des délais d’exécution définis ou estimés, par la Cnam, dans le CCTP. Ces délais sont, le cas échéant, précisés dans le PAQ. Tout retard constaté dans l’exécution d’une prestation peut donner lieu à l’application de pénalités conformément aux stipulations du CCAP.

Les prestations comprennent une ou plusieurs dates impératives qui seront précisées lors de la phase de lancement (F1) pour l’exécution des prestations attendues lors de la mise en œuvre de la solution (F2).

Les retards constatés au regard de chacune de ces dates sont cumulés, en jours ouvrés, jusqu’à la livraison conforme du plus tardif des livrables attendus. Ils peuvent donner lieu à l’application de pénalités telles que :

Pour les prestations forfaitaires :

Tranche ferme :

* + Lancement de l’accord-cadre : 300 € par jour ouvré de retard
  + Mise en œuvre de la solution : 1 500 € par jour ouvré de retard

Concernant la tranche optionnelle de réversibilité, la pénalité de 1 000 € par jour ouvré de retard s’applique.

Pour tout bon de commande, la pénalité est calculée selon la formule paramétrique suivante :

P = R x 1/200 x M

Dans laquelle :

P représente le montant de la pénalité.

R représente le retard cumulé constaté, en jours ouvrés.

M représente le montant HT du bon de commande considéré.

## Pénalité pour non-respect des délais de remise des livrables documentaires (document de support, compte-rendu, taux de disponibilité, indicateurs, PAS, PAQ, etc.)

Les délais de remise des livrables documentaires sont définis dans le CCTP et précisés, le cas échéant, dans le PAQ.

En cas de non-respect de ces délais, le Titulaire encourt une pénalité égale de 500 € par jour ouvré de retard.

## Pénalités pour défaut de qualité d’un livrable

### Défaut de qualité d’un livrable logiciel

La Cnam se réserve le droit d’évaluer le niveau de qualité des livraisons faisant l’objet d’une recette. Cette évaluation repose sur l’exploitation du bilan des incidents. Seuls les incidents imputables au Titulaire peuvent faire l’objet de pénalités. Pour rappel, les types d’incident sont décrits dans le CCTP.

Au-delà du seuil de 50 incidents de tout type, le Titulaire encourt une pénalité de 100 € par incident comptabilisé au-delà dudit seuil et par jour d’attente de livraison du correctif accepté (i.e. corrigeant l’incident).

Ex. : 60 incidents sont dénombrés, soit 10 de plus que le seuil accepté qui s’élève à 50. Le Titulaire livre les correctifs acceptables des 10 anomalies au-delà du seuil sous 5 jours ouvrés. Le montant de la pénalité encourue s’élève à : 10 x 5 x 100 € = 5 000 €.

### Défaut de qualité d’un livrable autre (de tout type, hors logiciel)

Lorsque le défaut de qualité d’un livrable autre que ceux prévus au §8.4.2.2 du CCTP a pour effet son rejet total ou partiel par la Cnam (à partir de 50% de rejet), le Titulaire encourt une pénalité de 500 € par jour ouvré jusqu’à la livraison d’une nouvelle version jugée comme acceptable par la Cnam.

## Pénalité pour non-respect des exigences de disponibilité des environnements

En cas de non-respect des exigences de disponibilité définies au §12.6 du CCTP, sur un mois civil considéré, le Titulaire encourt une pénalité égale à :

* Pour les environnements hors production (qualification, pré-production et « bac à sable ») :
  + 0,5% du coût total HT de diffusion des messages du mois considéré, si l’écart entre l’exigence et le taux constaté est inférieur à 1%
  + 1% du coût total HT de diffusion des messages du mois considéré, si l’écart entre l’exigence et le taux constaté est supérieur ou égal à 1%
* Pour l’environnement de production :
  + 1% du coût total HT de diffusion des messages du mois considéré, si l’écart entre l’exigence et le taux constaté est inférieur à 1%
  + 2% du coût total HT de diffusion des messages du mois considéré, si l’écart entre l’exigence et le taux constaté est supérieur ou égal à 1%

## Pénalités pour non-respect des exigences de performance de la solution en production

### Temps de réponse des interfaces UHM et Web Services

En cas de non-respect des temps de réponse définis au §12.8 du CCTP, sur un mois civil considéré, le Titulaire encourt une pénalité égale à 2% du coût total HT de diffusion des messages du mois considéré.

### Performance des communications – montée en charge

En cas de non-respect de la durée de chauffe définie dans son offre, le Titulaire encourt une pénalité de 200€ par jour calendaire de retard.

### Performance des communications standard

En cas de non-respect des exigences de performance définies au §12.8 du CCTP, le Titulaire encourt une pénalité égale à 2% du coût total HT de diffusion du type de communication / canal de diffusion du mois considéré.

## Pénalité pour non-respect des délais de traitement des incidents

Le Titulaire doit traiter les incidents en respectant les délais définis au §13.1 du CCTP, et repris ci-après. Ces délais s’entendent en heures et jours ouvrés, dans la plage horaire définie (du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h à 19h (heure France hexagonale)) et ont comme point de départ l’heure d’ouverture du ticket dans l’outil de gestion des incidents.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Prise en compte | Diagnostic | Contournement | Résolution | Rattrapage/ correction  données |
| Bloquant | 15mn | 1h | 4h | 8h | 24h |
| Grave | 30mn | 6h | 16h | 48h | 96h |
| Gênant | 4h | 5j | 10j | 20j | 30j |

En cas de non-respect desdits délais, le Titulaire encourt une pénalité de :

* De 1 500 € par incident bloquant non résolu par période ouvrée (8h) de retard constaté au-delà du délai initial défini dans le tableau supra (exprimé en heures ouvrées),
* De 1 000 € par incident grave ou gênant non résolu par période ouvrée (grave = 48h ou gênant = 20j) de retard constaté au-delà du délai initial défini dans le tableau supra (exprimé en heures ou jours ouvré(e)s).

Il est rappelé que toute période commencée compte pour une période complète.

## Pénalités pour non-respect des consignes ou objectifs exprimés dans le PAS et le PAQ

En cas de non-respect des consignes ou objectifs exprimés dans le PAS ou PAQ, le Titulaire encourt une pénalité de 100 € par jour ouvré de retard à compter de la date de mise en conformité fixée par la Cnam.

## Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

Conformément à l’article 14.3 du CCAG-TIC, en cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées dans le CCAP et à l'article 5.1 du CCAG-TIC, le Titulaire s'expose aux pénalités suivantes, appliquées dans les conditions prévues à l'article 14.1.1 dudit CCAG TIC :

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

## Pénalités pour défaut de communication des pièces en cas de sous-traitance

Conformément à l’article 3.6.3 du CCAG-TIC, le Titulaire de l’accord-cadre est tenu de communiquer le contrat de sous-traitance et ses avenants éventuels à la Cnam, lorsque celui-ci en fait la demande.

A défaut de l'avoir produit à l'échéance d'un délai de quinze jours courant à compter de la réception d'une mise en demeure de le faire par la Cnam, le Titulaire encourt une pénalité égale à 1/3000 du montant hors taxes de l’accord-cadre ou de la tranche concernée, éventuellement modifié par avenant, ou, à défaut, du montant du bon de commande concerné. Cette pénalité s'applique pour chaque jour de retard.

## Pénalités pour non-respect des obligations liées à l’usage de l’intelligence artificielle

Dans le cadre de l’exécution du présent accord-cadre, le Titulaire est tenu de respecter l’ensemble des exigences légales, réglementaires et contractuelles relatives à l’usage de l’intelligence artificielle.

Les pénalités suivantes sont appliquées :

* Pénalité de 500 € HT par manquement constaté, notamment en cas d’absence de charte IA, de défaut de formation, ou d’inexécution d’une obligation déclarée dans l’offre ;
* Pénalité journalière de 150 € HT par jour calendaire de persistance du manquement, à compter de la date de notification du constat par le pouvoir adjudicateur.

## Cumul des pénalités de retard

Les pénalités de retard ci-avant définies sont cumulables.

Par dérogation à l’article 14 du CCAG-TIC, lorsque le cumul des pénalités de retard a pour résultat de dépasser 10% de l’exécuté HT de l’accord-cadre, toutes prestations confondues, sur une année d’exécution considérée, la Cnam se réserve la possibilité de résilier le présent accord-cadre aux torts exclusifs du Titulaire.

En cas de non-respect des exigences à plusieurs reprises sur une période de trois mois consécutifs, le présent accord-cadre peut-être résilié de plein droit.

## Plafonnement des pénalités

Au titre de la première année d’exécution, le montant des pénalités exigibles est plafonné à 15% du coût HT exécuté depuis la date de notification de l’accord-cadre.

A la suite de la première année d’exécution, le montant total des pénalités exigibles est plafonné à 30% du coût HT exécuté.

# RESTITUTION DES ELEMENTS REMIS

Au-delà de l’application des stipulations du chapitre 8 du CCAG-TIC, en cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Titulaire restitue à la Cnam, dans un délai maximum d’un mois à compter de la date de cessation, l’ensemble des éléments qui lui ont été remis dans le cadre de l’exécution du présent accord-cadre.

La restitution s'effectue par la mise à disposition de ces éléments notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

Lors de la restitution, les parties s’engagent à signer un procès-verbal de restitution.

# CONFIDENTIALITE

## Définition

Par dérogation à l’article 5.1.2 du CCAG-TIC, le terme « information confidentielle » recouvre toute information, de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme (écrite ou orale), quel que soit son support (matériel ou dématérialisé), dont le Titulaire aurait connaissance dans le cadre de l’exécution du présent accord-cadre.

Ces informations confidentielles sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

## Propriété

Ces informations confidentielles restent la propriété de la Cnam. Il en résulte que leur communication ne saurait être interprétée comme accordant un quelconque droit de propriété, une quelconque licence d’exploitation, d’utilisation, brevet, marque, modèle ou une quelconque garantie, assurance ou déclaration par la Cnam en faveur du Titulaire.

## Obligations du titulaire

Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, le Titulaire s’engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité de ces informations confidentielles et notamment d’empêcher qu’elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

A cet effet, il s’engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, pour toutes les informations dont ils peuvent avoir connaissance durant l’exécution de l’accord-cadre :

* Ne prendre aucune copie des documents et supports d’informations confiés, à l’exception de celles nécessaires pour les besoins de l’exécution de sa prestation, objet du présent accord-cadre ;
* Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent accord-cadre;
* Ne pas divulguer ces documents ou informations à d’autres personnes, qu’il s’agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf à en demander l’autorisation expresse à la Cnam et dans les limites nécessaires à l’exécution du présent accord-cadre,
* Prendre toutes les mesures permettant d’éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d’exécution de l’accord-cadre ;
* Prendre toutes les mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent accord-cadre ;
* Procéder à la destruction, en fin d’accord-cadre, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Le Titulaire avise également ses éventuels sous-traitants de ce que ces obligations leur sont applicables et qu’il reste responsable du respect de celles-ci.

## Durée

Le présent engagement est conclu pour une durée de 5 années à compter de la notification de l’accord-cadre.

## Responsabilité – dommages et intérêts en cas de non-respect de la clause

La Cnam se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Titulaire.

En cas de non-respect par le Titulaire de ses engagements au titre des présentes, la Cnam se réserve le droit de résilier l’accord-cadre, sans indemnité en faveur du Titulaire, au jour de la réception par ce dernier de la lettre recommandée avec accusé de réception portant résiliation et cela sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront lui être réclamés.

Enfin, il est rappelé qu’en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du Titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

## Limites de responsabilité

Le Titulaire n’est pas responsable de la divulgation ou de l’utilisation d’une information confidentielle si celle-ci :

* Tombe ou est tombée dans le domaine public sans violation des présentes,
* Est connue du Titulaire au moment de la première divulgation, à condition qu’il puisse le prouver,
* A été reçue d’un tiers de manière licite sans violation de la présente clause.

Par ailleurs, si le Titulaire est obligé de communiquer une information confidentielle du fait d’une injonction administrative ou judiciaire, il doit le notifier à la Cnam, et sur demande de cette dernière, le cas échéant, coopérer pleinement avec elle afin de contester cette divulgation.

Si après une telle contestation, la divulgation est toujours exigée, le Titulaire doit demander à ce que cette information soit traitée confidentiellement par l’administration, l’organe ou le tribunal concerné. A l’exception du cas de non-respect des dispositions présentes, aucune partie n’est responsable des dommages résultant des divulgations imposées par injonction administrative ou judiciaire.

# PROPRIETE INTELLECTUELLE

Il est fait application des articles 43 à 46 du CCAG TIC.

## Définition et identification des livrables

Dans le cadre du présent accord-cadre, les Livrables concernés sont les livrables listés dans le CCTP, et, de manière générale, tout élément résultant de l’exécution du présent accord-cadre.

Ces livrables, selon leur nature et le cadre dans lequel ils ont été élaborés (dans le cadre de l’exécution de l’accord-cadre ou dans un cadre extérieur) suivent les régimes juridiques correspondant aux définitions du CCAG TIC :

* Les Résultats
* Les Connaissances antérieures
* Les Connaissances antérieures standard

## Régime de propriété intellectuelle sur les droits concédés

Le Titulaire concède aux bénéficiaires de l’accord-cadre un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d’utilisation de la solution, pendant toute la durée de l’accord-cadre et pour la France entière, y compris DROM-COM, pour les besoins découlant de l’objet de l’accord-cadre et conformément à la documentation.

## Régime de propriété intellectuelle sur les résultats

Il est fait application de l’article 46 du CCAG TIC.

Avant le prononcé de l’admission totale ou partielle des prestations, et à titre transitoire, le Titulaire consent à la Cnam l’intégralité des droits nécessaires pour permettre l’exécution de l’accord-cadre et, en particulier, pour lui permettre de procéder à tous les tests et vérifications organisés conformément aux stipulations des documents contractuels.

Après admission par la Cnam dans les conditions fixées au présent CCAP, le régime de cession des développements spécifiques, réalisés le cas échéant au titre du présent accord-cadre, est régi par les dispositions du CCAG-TIC pour le monde entier et la durée légale des droits d’auteur.

Cette cession vaut pour les besoins d’utilisation des résultats exprimés dans le CCTP et en toute hypothèse pour les besoins d’utilisation découlant de l’objet des prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre.

Cette cession implique la livraison des codes sources concernés et inclut la possibilité pour la Cnam :

* D’exploiter et de faire tout usage des résultats, pour les besoins de ses activités propres ou au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ;
* De reproduire ou faire reproduire les résultats, sans limitation de nombre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus ;
* De représenter ou faire représenter les résultats par tous moyens de diffusion et de communication actuels ou futurs, connus ou inconnus, notamment par tout réseau de télécommunication on line et tout autre procédé à venir ;
* D’adapter, modifier, arranger, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, les résultats
* De traduire ou faire traduire les résultats, en tout ou en partie, en toute langue et de reproduire les résultats en résultant sur tout support ;
* D’utiliser le savoir-faire et les méthodes acquis par le Titulaire dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre dès lors qu’ils sont nécessaires à la bonne exploitation des résultats ;
* De publier et utiliser toute étude préalable, cahier des charges, spécification technique et fonctionnelle, etc., pour leur mise en œuvre, le cas échéant par des tiers ;
* D’évaluer ou faire évaluer les résultats à tout moment ;
* De réaliser ou faire réaliser sur les résultats des expérimentations, des travaux d’intégration, de maintenance corrective, adaptative ou évolutive, des formations, des projets de R&D internes ou menés en collaboration avec des tiers ;
* De distribuer, diffuser les résultats, par tous moyens, y compris sous un régime de licence de logiciel libre ou open source, à titre gratuit ou onéreux ;
* De disposer en particulier des logs et paramétrage et pouvoir les faire diffuser à tout tiers chargé par l’administration d’assurer la tierce maintenance applicative (TMA) des développements cédés à l’administration ;
* De faire appel à la concurrence pour confier à un tiers la libre exploitation et réutilisation des résultats à l’issue du présent accord-cadre (ceci valant notamment, mais pas exclusivement, pour les tierces maintenances applicatives), ainsi que la maintenance corrective, adaptative et évolutive de tout ou partie des résultats à l’échéance de l’accord-cadre sans qu’il soit nécessaire d’obtenir l’autorisation préalable du Titulaire du présent accord-cadre par dérogation partielle à l’article 39 du CCAG-TIC
* De réaliser ou faire réaliser par tout tiers tout développement informatique
* De mettre les résultats à disposition de tout tiers dans le cadre de tout transfert de mission de service public ou de politique publique
* De faire réutiliser les Résultats par tous tiers
* Dans le cas des connaissances antérieures dissociables inclus dans les résultats, le Titulaire doit disposer des droits d’exploitation, de reproduction, de représentation, de modification, d’évolution, de diffusion et de réutilisation des appels à ces connaissances antérieures.

Le prix de cette cession de droits est compris dans le coût unitaire forfaitaire relatif aux droits d’utilisation de la solution.

Dans le cas où tout ou partie des résultats de l’accord-cadre est réalisée par un sous-traitant du Titulaire, ce dernier s'engage à en acquérir tous les droits patrimoniaux, de façon à ce que cette clause de cession produise tous ses effets au profit de la Cnam. À ce titre, le Titulaire s’engage expressément à supprimer toute clause contraire aux dispositions ci-dessus pouvant figurer dans ses contrats de sous-traitance et à rendre les droits cédés à la Cnam opposables aux tiers.

## Régime de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures du titulaire ou de tiers

Il est fait application du régime général des connaissances antérieures et des connaissances antérieures exposé aux articles 44 et 45 du CCAG TIC.

Conformément à l’article 44.2 du CCAG TIC, dès lors que le titulaire envisage d'utiliser des connaissances antérieures ou des connaissances antérieures standards, il s'engage à ce qu'elles soient identifiées dans son offre ou en toute hypothèse au fur et à mesure de l'exécution de l’accord-cadre, avant toute intégration et/ou utilisation d'une connaissance antérieure ou d'une connaissance antérieure standard non prévue dans l'offre.

## Régime de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures de la Cnam

Afin de permettre au Titulaire d’exécuter toutes les prestations objet de l’accord-cadre, à cette seule fin et pendant la seule durée nécessaire, la Cnam concède au Titulaire tous les droits nécessaires à l’exécution desdites prestations, dont le droit d’utilisation, le droit de correction, d’adaptation, de modification et de reproduction des éléments fournis par la Cnam. Le Titulaire s’engage à ne pas divulguer les informations confidentielles contenues dans ces connaissances antérieures.

## Garanties des droits

Le Titulaire garantit que les résultats, les connaissances antérieures et les logiciels standard utilisés suivent le régime des droits prévu dans le cadre du présent accord-cadre.

Sur simple demande, le Titulaire s’engage, à ses frais, à remplacer les résultats, les connaissances antérieures ou les logiciels standard qui ne permettraient pas à la Cnam de les exploiter dans les conditions prévues dans le cadre du présent accord-cadre.

# GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE

En complément des articles 44 à 46 du CCAG-TIC et de l’article 37.3.4 du CCAG-TIC, le Titulaire garantit à la Cnam qu’au jour de la cession ci-dessus définie, il n’a inséré dans les résultats aucune réminiscence ou reproduction susceptible de violer les droits de tiers, et de donner notamment lieu à des demandes et actions en contrefaçon, plagiat, copie servile, atteinte au droit à l’image des personnes, responsabilité civile, et plus généralement de nature à troubler l’exploitation paisible des droits cédés.

En conséquence, le Titulaire s’engage à faire son affaire personnelle de toute action, réclamation, revendication et/ou procédure, quelles qu’en soient les formes et nature, formée contre la Cnam par un tiers et qui se rattacherait directement ou indirectement aux droits cédés par le présent accord-cadre.

A cet effet, le Titulaire s’engage à intervenir volontairement si nécessaire auprès de toutes les instances engagées contre la Cnam, à le garantir de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion par une décision judiciaire définitive, ainsi qu’à prendre à sa charge les frais de toute nature dépensés par la Cnam pour assurer sa défense, y compris les frais d’avocat dans une limite raisonnable.

Cette garantie est soumise aux conditions suivantes :

1. La Cnam informe sans délai le Titulaire en cas de réclamation d’un tiers
2. La Cnam fournit au Titulaire les renseignements utiles dont il dispose et coopère à la défense
3. La Cnam laisse au Titulaire la direction de toute procédure ou négociation.

En cas de réclamation comme indiqué ci-dessus, le Titulaire doit, à son choix et à ses frais et dans des délais compatibles avec l’obligation pour le Titulaire d’assurer la conformité de ses prestations :

* Soit modifier tout ou partie de l’élément litigieux afin d’éviter la contrefaçon
* Soit obtenir l’autorisation pour la Cnam de continuer à l’utiliser
* Soit fournir une solution de remplacement.

Le Titulaire garantit en outre à la Cnam :

* Qu'il est bien Titulaire des droits d'utilisation, de distribution, d'exploitation, de modification des logiciels standard dont il n'est pas propriétaire, et notamment qu'il est expressément autorisé par le propriétaire de ces logiciels standard à concéder l'utilisation à la Cnam et à procéder librement à toutes les adaptations et modifications éventuellement nécessaires, sans encourir d'interdictions et de sanctions
* Que si les résultats de l’accord-cadre sont une œuvre dérivée, il a respecté, respecte et respectera les droits de propriété intellectuelle de l'auteur de l’œuvre initiale, conformément au Code de la propriété intellectuelle
* Que les résultats de l’accord-cadre ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante.

# REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

L’exécution du présent accord-cadre peut placer le Titulaire dans une situation de sous-traitance vis-à-vis de la Cnam au sens de la règlementation relative à la protection des données personnelles, auquel cas, dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s’engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et, en particulier :

* Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit « Règlement général sur la protection des données », ci-après « RGPD » ;
* La Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés ;
* Le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l’application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 susmentionnée.

Les Parties reconnaissent que :

* Les termes spécifiques employés dans la présente clause le sont tels que définis par le RGPD.
* Les articles suivants se substituent à toute clause applicable en matière de protection des données à caractère personnel pouvant se trouver dans un autre document contractuel liant les Parties pour le même objet. En cas de contradiction, les Parties conviennent expressément que les articles suivants prévalent.
* La présente clause ne peut être modifiée, sauf par écrit signé par les représentants dûment autorisés de chacune des Parties.

**Qualification des responsabilités de traitement sur la protection des données**

Les Parties reconnaissent que :

* La Caisse nationale de l’Assurance Maladie est le responsable du traitement, au sens de l’article 4,7°) du RGPD ;
* La société titulaire pourrait agir en qualité de sous-traitant du responsable du traitement, au sens de l’article 4, 8°) du RGPD, *dans le cas où il y aurait une transmission et un accès direct à des informations et à des données à caractère personnel par la Cnam durant l’exécution des prestations.*

La présente clause a notamment pour objet de définir les conditions dans lesquelles le traitement de données à caractère personnel tel que défini ci-après est réalisé par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement, dans le cas d’un accès éventuel par le sous-traitant aux données à caractère personnel concernés.

**Description du traitement de données à caractère personnel**

Conformément à l’article 28 relatif au « sous-traitant », alinéa 3, du RGPD, le contrat qui lie le sous-traitant au responsable du traitement définit l’objet, la durée et la finalité du traitement, ainsi que le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées par le traitement de leurs données.

En cas d’accès aux données précisées à l’article 3.3, le traitement éventuel des données précisées à l’article 3.3 a pour **finalité les opérations relatives à la gestion des campagnes marketing de la Cnam.**

La **base légale** de ce traitement, conformément à l’article 6 du RGPD, est fondée sur l’intérêt légitime.

**Catégorie de Données traitées dans le cadre de la sous-traitance**

Les données traitées dans le cadre de la présente convention sont :

|  |  |
| --- | --- |
| **Catégories des données** | **Données à caractère personnel** |
| **Identification**  Exemples : *Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, identifiant, photo, enregistrement sonore, état civil, identité, identité conjoint, identité enfants, sexes, dates de naissance, nationalité, …* | Oui |
| **Coordonnées de contact**  Exemples : *Adresse postale, adresse mail, téléphone fixe, téléphone portable, …* | Oui |
| **Vie personnelle**  Exemples : *Situation maritale, nombre d’enfants ou de personnes âgées à charge, habitudes de vie, hobbys, …* | Oui |
| **Vie professionnelle**  Exemples : *Profession, employeur, CV, diplôme, formation, distinction, direction, UO, EAEA/EP, numéro d’agent, coefficient, nature du document contractuel, ….* | Non |
| **Information d’ordre économique et financier**  Exemples : *Coordonnées bancaires, RIB, revenu(s), situation fiscale, pension de retraite, pension de réversion, aides sociales, aides au logement, …* | Oui |
| **Données de connexions et traçabilité**  Exemples : *Log, horodatage, adresse IP, traçabilité des actions, journaux d’évènements, cookies fonctionnels, …* | Oui |
| **Données de localisation**  Exemples : *Données GPS, badge, …* | Non |
| **Autres**  Exemples : *Zones de commentaires libres, bloc-notes, …* | Oui |
| **Données particulières et sensibles**  *Le niveau de sécurité technique et organisationnel doit être adapté à la sensibilité des données sous-traitées.* | |
| **Identifiants nationaux**  Exemples : *NIR, NIR d’attente (NIA), …* | Oui |
| **Santé, biométrie et génétique**  Exemples : *Handicap, analyses, forme physique, pathologies, …* | Non |
| **Vie et orientation sexuelle**  Exemples : *Homosexuel, bisexuel, pratiques sexuelles, …* | Non |
| **Infractions, condamnations ou mesure de sûreté**  Exemples : *Délits, fraudes, dépôts de plainte, casier judiciaire, jugements, contraventions, …* | Non |
| **Origine raciale ou ethnique**  Exemples : *Couleurs de peau, traditions, …* | Non |
| **Opinions politiques, philosophiques, convictions religieuses ou appartenance syndicale** | Non |

**Catégories de personnes concernées**

Les catégories de personnes concernées par les opérations de traitement de leurs données sont les bénéficiaires de l’Assurance Maladie (assurés et ayant droits), professionnels de santé et les employeurs.

**Responsabilités et obligations des Parties**

**Les engagements du sous-traitant vis-à-vis du responsable du traitement :**

Le Sous-traitant s'engage à :

* Conformité :
* Traiter les données uniquement dans le cadre des opérations de traitement sous-traitées décrites ci-dessus et pour la ou les seule(s) finalité(s) définie(s) ci-dessus ;
* Traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du responsable du traitement ;
* Informer immédiatement le responsable du traitement s’il considère qu’une instruction constitue une violation du droit en vigueur relatif à la protection des données à caractère personnel et demander au Responsable de Traitement de retirer, modifier ou confirmer l'instruction en question. Le Sous-Traitant a le droit de suspendre l'exécution de l'instruction en question en attendant la décision du Responsable de Traitement.
* Confidentialité :
* Ne divulguer aucune donnée à caractère personnel à un tiers sans l’accord écrit préalable du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis ; dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
* Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnelen vertu du présent document contractuel :
* S’engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
* Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
* Sécurité :
* Prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du RGPD relatif à la sécurité du traitement et en adéquation avec la sensibilité des données sous-traitées ;
* Assurer la sécurité des flux de données et à utiliser des outils d’échange sécurisés ;
* S’assurer que tous les systèmes, les applications, les services et les produits utilisés dans le cadre des opérations de traitement de données à caractère personnel sont conformes à la réglementation sur la protection des données et intègrent les principes de protection des données dès la conception et par défaut ;
* Notifier au responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel réelle ou potentielle, accidentelle ou non dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.
* Aide :
  + Aider le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, à savoir notamment et compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, :
    - Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque,
    - Notifier à l’autorité de contrôle une violation de données à caractère personnel,
    - Communiquer à la personne concernée une violation de données à caractère personnel,
    - Réaliser une analyse d’impact relative à a protection des données (AIPD), et
    - Consulter préalablement la CNIL ;
  + Aider le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD ;
* Audit :
* Mettre à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d’audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu’il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
* Informer le responsable du traitement s’il reçoit une plainte, un avis, une communication ou une mise en demeure d'une Autorité de régulation ou de contrôle qui concerne directement ou indirectement le traitement sous-traité ou sa non-conformité à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel ;
* Réquisition judiciaire :
  + Notifier le responsable du traitement en cas d’accès aux données ou aux traces informatiques dans le cadre d’une réquisition judiciaire, sauf à ce que cette notification soit interdite par l’autorité judiciaire et signifiée dans l’acte de réquisition.
* Transfert hors UE :
* Informer par écrit le responsable du traitement si une opération du traitement des données (hébergement, transfert, etc.) est réalisée hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen et à assurer un niveau de protection des données suffisant et approprié conformément au chapitre V du RGPD et aux préconisations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) ;
* Si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale, en vertu du droit de l’Union ou du droit de l’Etat-membre auquel il est soumis, à informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
* Gestion de cookies :
  + Appliquer la réglementation en vigueur relative à la gestion des cookies, si la sous-traitance concerne le développement ou l’administration d’un site ou d’une application recourant au dépôt de cookies ;
  + Le non-respect de ces obligations peut entrainer, selon la gravité des faits, une demande de suspension de traitement des données, une demande de mise en conformité sous un délai notifié par le Responsable du traitement et/ou une demande de résiliation de la relation contractuelle par notification écrite. En cas, de non-mise en conformité dans le délai imparti, le Responsable du traitement se réserve le droit de résilier la relation contractuelle par notification écrite au Sous-Traitant.

**Les engagements du responsable du traitement vis-à-vis du sous-traitant**

Au vu des éléments transmis par le sous-traitant, le responsable du traitement reconnaît que celui-ci présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD et garantisse les droits des personnes concernées.

En outre, le responsable du traitement s’engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant.

**Responsabilité des parties**

Les contractants conviennent que leur responsabilité pourra être engagée en cas de préjudice résultant d’une violation de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

Le responsable de traitement ne saurait voir sa responsabilité engagée, lorsque le sous-traitant, notamment :

* + Agit en dehors de ses engagements contractuels et des instructions licites du responsable du traitement ;
  + N’a pas aidé ou n’a pas mis l’ensemble des moyens à sa disposition concourant au respect par le responsable du traitement de ses obligations résultant des articles 32 à 36 du RGPD ;
  + N’a pas aidé ou n’a pas mis en place les mesures techniques et organisationnelles concourant au respect par le responsable du traitement de ses obligations résultant du Chapitre III du RGPD.

Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l’amiable leurs différends relatifs à la validité, l’interprétation, l’exécution ou l’inexécution, l’interruption, la résiliation ou la dénonciation de leurs engagements relatifs à la sous-traitance de données à caractère personnel, ainsi qu’à la cessation partielle ou totale des relations entre les Parties et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient.

**Droit à l’information des personnes concernées**

Il appartient au responsable du traitement de fournir l’information aux personnes concernées par les opérations de traitement, conformément aux articles 12, 13 et 14 du RGPD.

Les solutions fournies par le sous-traitant doivent prévoir l’intégration du droit à l’information des personnes. En fonction du type d’intégration, une délégation pourra être donnée au sous-traitant.

La mention d’information sur la protection des données et ses supports de diffusion doivent être dans tous les cas validés par le responsable du traitement.

**Réponse à l’exercice des droits des personnes**

Il appartient au responsable du traitement d’assurer la gestion et l’effectivité des droits des personnes concernées, conformément à l’article 12 du RGPD, et pour les droits énumérés aux articles 15 à 23 du RGPD, lorsqu’ils sont applicables.

Le sous-traitant s’engage à aider le responsable du traitement à s’acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d’exercice des droits des personnes concernées par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour :

* + Accuser réception des demandes dont les personnes concernées le saisissent et les informer de la communication de leurs demandes pour instruction et réponse au responsable du traitement, et
  + Communiquer ces demandes dans les plus brefs délais, permettant ainsi de respecter le délai légal de réponse d’un mois, aux coordonnées de contact du Délégué à la protection des données ou référent Informatique et Libertés du responsable du traitement.

**Notification et communication des violations de données à caractère personnel**

Le sous-traitant notifie au responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel réelle ou potentielle, accidentelle ou non dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, en l’adressant à son Délégué à la protection des données :

* Cnam : [dpo.cnam@assurance-maladie.fr](mailto:dpo.cnam@assurance-maladie.fr).

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à la CPAM de Paris et à la Cnam, de déterminer s’il est nécessaire d’une part, de notifier cette violation à l’autorité de contrôle compétente et d’autre part, de la communiquer aux personnes concernées.

La description de la violation de données à caractère personnel comprend notamment la nature de la violation, les catégories de personnes concernées, le nombre approximatif de personnes concernées par la violation, la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel et les mesures prises pour y remédier.

Le sous-traitant prend toutes les mesures nécessaires pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable du traitement, de déterminer s’il est nécessaire d’une part, de notifier cette violation à l’autorité de contrôle compétente et d’autre part, de la communiquer aux personnes concernées.

La description de la violation de données à caractère personnel comprend notamment la nature de la violation, les catégories de personnes concernées, le nombre approximatif de personnes concernées par la violation, la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel et les mesures prises pour y remédier.

Le sous-traitant prend toutes les mesures nécessaires pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Les Parties restent joignables directement jusqu’à la résolution de la violation de données.

**Gestion de la durée de conservation des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la réalisation de ses prestations, si le sous-traitant est amené à stocker des données à caractère personnel, il s’engage à appliquer les modalités de conservation (archivage courant et intermédiaire, anonymisation ou purge) et les durées de conservation et d’accès déterminées par le responsable du traitement. A défaut d’instruction du responsable du traitement, la durée de conservation des données est la durée du contrat.

Au terme de la durée de conservation définie par le responsable du traitement ou, par défaut de la sous-traitance, le sous-traitant s’engage à détruire toutes les données à caractère personnel, y compris les éventuelles copies et sauvegardes, sauf s’il y a une clause de réversibilité, les données seront alors restituées dans un format exploitable au responsable du traitement ou à un tiers désigné par celui-ci. Le renvoi, le cas échéant, doit s’accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d’information du sous-traitant.

Une fois détruites, le sous-traitant doit pouvoir justifier, par écrit signé par son représentant légal, de la destruction des données.

En cas d’accès par le titulaire aux données précisées à l’article 3.3 ci-dessus, la durée de conservation des données traitées par le titulaire sous-traitant est limitée à 30 jours calendaires.

**Sous-traitance ultérieure**

Le sous-traitant peut faire appel à un sous-traitant (ci-après dénommé « le Sous-Traitant Ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques dans le cadre de la présente sous-traitance. Dans ce cas, il doit obligatoirement informer préalablement et par écrit le responsable du traitement de tout changement envisagé concernant l’ajout ou le remplacement de Sous-Traitants Ultérieurs.

Cette information doit indiquer clairement les opérations de traitements sous-traitées, l’identité et les coordonnées du Sous-Traitant Ultérieur et la localisation de ses serveurs. Le Responsable du traitement dispose d’un délai de trois semaines à compter de la date de réception de cette information pour l’accepter ou le refuser au regard de son niveau de conformité à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis par écrit d'objection pendant ce délai convenu.

Le Sous-Traitant Ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent document contractuel pour le compte et selon les instructions du responsable du traitement. Il appartient au sous-traitant de s’assurer que le Sous-Traitant Ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel. Le sous-traitant conclut par ailleurs avec le Sous-Traitant Ultérieur un document contractuel reprenant les obligations prévues.

Dans tous les cas, si le Sous-Traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, le sous-traitant demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l’exécution par le Sous-Traitant Ultérieur de ses obligations.

Le responsable du traitement se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s’assurer du respect des obligations du présent document contractuel tant par le sous-traitant que par ses Sous-Traitants Ultérieurs éventuels.

Le responsable du traitement se réserve le droit de révoquer son accord de sous-traitance ultérieure pour un sous-traitant ultérieur qui ne respecte pas les obligations équivalentes à celles imposées au sous-traitant en vertu du présent document contractuel, ou si les actions ou omissions du Sous-Traitant Ultérieur concerné sont susceptibles de violer la réglementation sur la protection des données à caractère personnelle ou de placer le responsable du traitement en situation de violer cette réglementation.

A la date de la notification de l’accord-cadre, en cas d’accès aux données à caractère personnel, le titulaire devenu sous-traitant fait appel aux sous-traitants (ci-après, « les sous-traitants ultérieurs ») suivants dans le cadre de la présente sous-traitance :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Identité du sous-traitant ultérieur** | **Nature des opérations de traitement sous-traitées** | **Coordonnées du sous-traitant ultérieur** | **Localisation de ses serveurs** |
|  |  |  |  |

**Transfert hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen**

Le sous-traitant est tenu d’informer par écrit le responsable du traitement si une opération du traitement des données (hébergement, transfert, etc.) est réalisée hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen et d’assurer un niveau de protection des données suffisant et approprié conformément au chapitre V du RGPD et aux préconisations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitements réalisées hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen, l’identité des sous-traitants ultérieurs concernés, le cas échéant, et leur nationalité, les pays concernés et leur niveau d’adéquation reconnu par la Commission européenne, les catégories de données concernées, les catégories de personnes concernées et les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles de protection nécessaires et prévues par le sous-traitant, conformément aux recommandations du Comité européen de la protection des données (CEPD) sur les mesures qui complètent les instruments de transfert destinés à garantir le respect du niveau de protection des données à caractère personnel de l’Union européenne.

Le traitement de données à caractère personnel hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen ne peut être effectué sans l’accord préalable et écrit du responsable du traitement. L’accord peut être soumis à des conditions que le responsable du traitement juge appropriées conformément aux dispositions prévues par le RGPD.

Le responsable du traitement se réserve le droit de révoquer son accord de transfert hors de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen en cas de risque pour la protection des données à caractère personnel sous-traitées jugé à sa discrétion absolue.

# Intelligence Artificielle

Le recours à l’intelligence artificielle dans le cadre du présent accord-cadre se fait dans le cadre d’une gouvernance rigoureuse intégrant notamment la conformité réglementaire, la transparence, la responsabilité et l’éthique.

Le règlement européen sur l'intelligence artificielle (IA)[[2]](#footnote-3) encadre l’utilisation de l’intelligence artificielle. Il est entré en vigueur le 1er août 2024, et les modalités précises d’entrée en application échelonnée de ses dispositions sont précisées dans le texte.

L’exécution du présent accord-cadre est soumise au respect des dispositions dudit règlement européen, ainsi que de tous ses textes d’applications en vigueur ou à venir.

Le recours à l’intelligence artificielle dans le cadre de l’exécution des prestations prévues au CCTP du présent accord-cadre, demeure soumis aux obligations contractuelles relatives au respect du droit de la propriété intellectuelle, ainsi que du droit de la protection des données personnelles. Le Titulaire s’engage notamment à ce que les données traitées par l'IA ne soient pas utilisées à des fins autres que l’exécution du présent accord-cadre.

Les modèles d’IA à usage général doivent permettre le respect du droit d’auteur (article 53 paragraphe 1 c). Le Titulaire doit garantir que la Cnam bénéficie des droits de propriété intellectuelle tels que définis dans le présent CCAP en cas d’utilisation d’un modèle d’IA pour exécuter ses prestations.

Le Titulaire doit mettre en place des bonnes pratiques en matière d’IA pour permettre :

* Une sensibilisation continue des équipes du Titulaire aux enjeux de la propriété intellectuelle, au respect des obligations de confidentialité, et ce travers de formations régulières ;
* Une veille juridique continue pour prendre en compte les actualités législatives, règlementaires et jurisprudentielles en matière de propriété intellectuelle ou de conformité au RGPD,
* L’élaboration et la mise à jour régulière d’une charte IA reprenant l’exhaustivité des engagements du Titulaire sur les aspects juridiques ainsi que les aspects de transparence et de sécurité.

Par ailleurs, le Titulaire s’engage à veiller à ce que les outils d’IA utilisés soient mis à jour et maintenus pour garantir leur conformité avec les dernières normes juridiques, de sécurité et d’éthique. Le Titulaire garantit qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour utiliser les outils d'IA.

# RESPONSABILITE ET ASSURANCE

## Réparation des dommages

Il est fait application de l’article 8 du CCAG-TIC.

Les dommages de toute nature causés au personnel ou aux biens des organismes par le Titulaire, du fait de l’exécution de l’accord-cadre, sont à la charge du Titulaire. Le Titulaire garantit la Cnam contre les dommages ayant leur origine dans le matériel qu’il fournit ou dans les agissements de ses préposés et affectant les locaux où ce matériel est exploité.

En cas de sinistre du fait du Titulaire, entraînant la destruction totale ou partielle de l'équipement de la Cnam dans le cadre du présent accord-cadre, le Titulaire doit remettre en état l'équipement sinistré, ou le remplacer en en supportant intégralement la charge.

La responsabilité du Titulaire est notamment engagée lors :

* De la destruction de fichiers et d’informations de la Cnam ;
* De dommages aux biens ou aux personnes lors de ses interventions ;
* Du préjudice lié au non-respect des délais.

En cas de préjudice subi en exécution du présent accord-cadre, la Cnam est en droit d’obtenir réparation. La Cnam n’a pas à apporter la preuve du préjudice. Le montant des dommages et intérêts est fixé par un expert désigné par la Cnam et accepté par le Titulaire ou soumis à l’appréciation souveraine des tribunaux.

## Assurance

Il est fait application de l’article 9 du CCAG-TIC.

Le Titulaire déclare être assuré auprès d’une compagnie d’assurance notoirement solvable afin de garantir sa responsabilité à l’égard de la Cnam, victimes d’accidents ou de dommages causés par l’exécution des prestations.

Le Titulaire s’engage à communiquer une attestation de la police d’assurance à la Cnam lors de la signature du présent accord-cadre. A tout moment durant l’exécution de l’accord-cadre, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de la Cnam et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Le Titulaire s’engage à régler toutes les primes pour que la Cnam puisse faire valoir ses droits. En tout état de cause, la franchise imposée par la compagnie d’assurance est à la charge du Titulaire.

# OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DES PARTIES

## La Cnam

### Environnement

La Cnam assure au personnel du Titulaire, appelé à intervenir dans ses locaux, des conditions d’environnement conformes aux normes d’hygiène et de sécurité en vigueur.

### Devoir général d’information

La Cnam est tenue de manière générale à une obligation de collaboration et d’information, et à ce titre, elle met à la disposition du Titulaire les informations et les outils qui lui sont nécessaires pour la bonne exécution du présent accord-cadre.

## Le Titulaire

### Obligations

Le Titulaire reconnaît comme essentiel de garantir la qualité et la conformité des prestations qu’il assure dans le cadre du présent accord-cadre.

La qualité et la conformité résultent notamment :

* Du respect des stipulations du Cahier des Clauses Administratives Générales, des documents contractuels, et des prestations à exécuter,
* Du respect des délais indiqués,
* De l’application des normes en vigueur applicables au Titulaire.

Le Titulaire s’engage de façon générale à assurer la qualité des prestations au niveau le plus élevé en adéquation avec les usages professionnels et les règles de l’art.

### Engagements

Le Titulaire accepte sans aucune réserve que la Cnam puisse réaliser ou faire réaliser des contrôles sur la qualité des prestations qu’il fournit. Les différents contrôles et mesures, matérialisés notamment par des constats ou des rapports effectués par la Cnam ou par un tiers à leur demande sont opposables au Titulaire.

Si le Titulaire entrave l'exercice du droit de contrôle de la Cnam en cours d'exécution de l’accord-cadre, il encourt une résiliation de l’accord-cadre pour faute.

### Devoir d’information

Le Titulaire est tenu de notifier immédiatement à la Cnam les modifications survenant en cours d’exécution de l’accord-cadre et qui se rapportent :

* Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
* A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
* A sa raison sociale ou à sa dénomination ;
* A son adresse ou à son siège social ;
* Aux renseignements fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
* Et, plus généralement, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influer sur le déroulement de l’accord-cadre.

Il en est de même :

* De toute modification, suppression ou résiliation de ses polices d’assurance couvrant les responsabilités évoquées dans le présent CCAP ;
* De toute disposition législative ou réglementaire ou décision de justice prononçant son exclusion des marchés publics.

Conformément au présent CCAP, l’accord-cadre peut être résilié aux torts du Titulaire, si celui-ci ne respecte pas son obligation d’information à l’égard de la Cnam.

### Devoir de conseil

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation générale de conseil, et notamment de recommandation envers la Cnam. A ce titre, le Titulaire s’engage à fournir à la Cnam l’ensemble des conseils, des mises en garde et recommandations nécessaires à la bonne exécution de l’accord-cadre. Le Titulaire informe la Cnam de toute difficulté rencontrée dans la réalisation du présent accord-cadre.

Toutes les informations (conseils, mises en garde, recommandations, etc.) communiquées oralement à la Cnam donnent obligatoirement lieu à la remise d’un document écrit de confirmation au plus tard sous 8 jours, et adressé à l'ensemble des interlocuteurs qui lui auront été désignés.

D’une manière générale, le Titulaire s’engage à déployer tous les efforts utiles pour obtenir les meilleurs résultats possibles et attendus au titre du présent accord-cadre.

# PLAN DE PREVENTION

En application des articles R. 4511-4 et R. 4512-7 et suivants du Code du travail, un plan de prévention doit être établi pour toute opération à réaliser, de quelle que nature qu’elle soit (travaux ou prestations de services), soit :

* Dès lors que l’ensemble des contrats conclus pour la réalisation d’une même opération représente un nombre total d’heures de travail prévisible égal au moins à 400 heures sur une période inférieure ou égale à douze mois. Ce seuil de 400 heures (\*) concerne toutes les entreprises extérieures concourant à cette opération, dont le Titulaire, ainsi que les entreprises sous-traitantes auxquelles le Titulaire et les autres entreprises extérieures peuvent faire appel.

Il en est de même dès lors qu’il apparaît, en cours d’exécution des prestations, que le nombre d’heures de travail doit atteindre 400 heures.

* Lorsque l’ensemble des prestations nécessaires à la réalisation de l’opération à accomplir sont au nombre des travaux dangereux figurant sur une liste fixée par arrêté (Arrêté du 19 mars 1993 fixant, en application de l’article R. 237-8 du code du travail, la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi un plan de prévention.

(\*) Pour vérifier la nécessité d’établir ce plan de prévention, le Titulaire fait connaître par écrit à la Cnam, consécutivement à la notification de l’accord-cadre :

* La date d’arrivée de ses équipes
* La durée prévisible de leur intervention
* Le nombre prévisible de travailleurs affectés tant pour lui que pour ses sous-traitants pour la partie des travaux et ou prestations qui leur sont dévolus.

En cas de nécessité d’un tel plan, il est établi par écrit (selon un modèle fourni par la Cnam), arrêté avant tout commencement d’exécution, et signé des deux parties à l’issue d’une inspection commune des lieux de travail.

Cette inspection a pour objet d’analyser les risques pouvant résulter de l’interférence entre les diverses activités, les installations et les matériels des différentes entreprises, ainsi que ceux mis à disposition par la Cnam sur un même lieu de travail. Cette inspection doit être réalisée avec le référent Prévention désigné à la Cnam, dont les coordonnées sont précisées au Titulaire à la notification de l’accord-cadre.

# PERSONNEL DU TITULAIRE

## Compétence

Le Titulaire s’engage à faire réaliser la prestation par un personnel spécialisé dans le domaine. Il doit indiquer à la Cnam le niveau de qualification des personnels.

## Absence prolongée, départ du personnel et remplacement

En cas d'absence ou de départ du personnel affecté à l'exécution des prestations, et ce pour des raisons de force majeure, le Titulaire doit impérativement, sans délai, en aviser la personne responsable de l’accord-cadre par courriel et prendre toutes les dispositions nécessaires afin que la bonne exécution de l’accord-cadre ne s'en trouve pas compromise.

A ce titre, le Titulaire doit proposer un remplaçant de niveau et de compétences équivalents dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de l'avis mentionné à l'alinéa précédent. Ce remplaçant doit être opérationnel de suite, et avoir été formé aux aspects techniques et fonctionnels des applications sur lesquelles il doit intervenir, sans surcoût pour la Cnam.

## Récusation du personnel

Pendant toute la durée de l’accord-cadre, la Cnam se réserve le droit de demander la récusation des personnels du Titulaire qui s'avéreraient inadaptés ou ne donnerait pas entière satisfaction dans l’exécution des prestations qui lui sont confiées. La Cnam doit alors indiquer par écrit les raisons pour lesquelles elle souhaite récuser les personnels du Titulaire.

Le Titulaire doit alors procéder au remplacement des personnels récusés dans les conditions précisées au 2 du présent article.

A défaut de proposition de remplaçant par le Titulaire, ou en cas de récusation des remplaçants par la Cnam, l’accord-cadre peut être résilié dans les conditions prévues à cet effet par le présent CCAP.

## Statut du personnel du Titulaire

Il est expressément entendu que les personnels du Titulaire demeurent à tous les égards les salariés de ce dernier (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements, etc.). Le personnel du Titulaire demeure sous sa responsabilité juridique, son autorité hiérarchique et son contrôle.

A ce titre, pendant toute la durée de l’accord-cadre, le Titulaire fait son affaire personnelle :

* Des problèmes d'horaires et d'effectifs pour l'observation de la législation du travail relatifs notamment à la durée du travail, aux repos hebdomadaires et complémentaires et aux congés annuels ou autres ;
* Des accidents de trajet ou du travail qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion du présent accord-cadre ainsi que du règlement de toutes cotisations sociales exigibles afférentes à son personnel.

Cette règle s’applique également aux éventuels sous-traitants.

# AUDIT TECHNIQUE

La Cnam peut, pendant l'exécution de l’accord-cadre, et sans qu'il soit nécessaire d'en justifier les raisons auprès du Titulaire, réaliser ou faire réaliser par tout auditeur de son choix un audit de l’exécution des obligations par le Titulaire au titre de la fourniture du service. La mission d'audit n'a pas d'autre objet que de s'assurer du respect par le Titulaire des obligations qui lui incombent. Dans le cas de recours à un auditeur externe, ce dernier ne peut être un concurrent direct du Titulaire. La Cnam s’engage à avertir le Titulaire par écrit de toute mission d'audit avec un préavis minimum de 7 jours en lui communiquant l'objet, la durée de la mission, ainsi que le nom des auditeurs détachés. Dans le cas de recours à un auditeur externe, ce dernier est considéré comme accepté par le Titulaire dès lors que le Titulaire ne formule pas une contestation motivée dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception du préavis mentionnant l’identité des auditeurs. En cas de désaccord concernant l’identité de l’auditeur externe, les parties s’engagent à réunir le comité ad hoc en vue de statuer sur ce différend.

Le Titulaire s'engage à collaborer de bonne foi et sans réserve avec tout auditeur ainsi désigné : il doit faciliter l'accès des auditeurs à tout document ou information ou autre élément utile au bon déroulement de la mission d'audit, en particulier en répondant aux différentes questions.

A la demande du Titulaire, la Cnam s'engage par ailleurs à faire signer à chaque auditeur chargé d'une mission d'audit, un engagement personnel de confidentialité.

Le rapport d’audit fait l’objet d’un examen contradictoire du Titulaire.

Au cas où un rapport d’audit fait apparaître un manquement non contesté de manière motivée par le Titulaire à ses obligations contractuelles, le Titulaire s’engage à mettre en œuvre les mesures correctives ou les contournements nécessaires, dans un délai de 4 jours, à compter de la notification de la Cnam et ce, aux frais du Titulaire.

La Cnam et le Titulaire conviennent qu’en tout état de cause, la procédure d’audit ou sa non mise en œuvre n’exonère d’aucune manière le Titulaire du respect de ses obligations contractuelles.

Le temps passé par le personnel du Titulaire pour l’audit reste à la charge du Titulaire.

Pour des raisons de sécurité, la Cnam se réserve également la possibilité de procéder à un audit des conditions d’hébergement sur les sites d’hébergement et de réalisation des prestations, et ce sans préavis.

Le non-respect de cette exigence constitue un préjudice pour la Cnam ouvrant droit à une compensation financière (dommages et intérêts) et une cause de résiliation pour faute du présent marché.

# REGULARITE FISCALE ET SOCIALE

Dans le cadre de la lutte contre le travail illégal :

En application des articles L.8222-1 et L.8222-4 du code du travail, relatifs au travail dissimulé, le Titulaire remet à la Cnam les pièces prévues aux articles D.8222-5 du même code pour le cocontractant établi en France et D.8222-7 pour celui établi ou domicilié à l’étranger. Dans ce dernier cas, les pièces doivent être rédigées en langue française ou être accompagnées d'une traduction en langue française.

En application des articles D.8254-1 à D.8254-4 du code du travail, relatifs à l’emploi d'étrangers non autorisés à travailler, le Titulaire remet à la Cnam la liste nominative des salariés étrangers affectés à la prestation, comprenant pour chacun sa date d’embauche, sa nationalité, le type et le numéro d’ordre du titre valant autorisation de travail.

Ces pièces sont à déposer par le Titulaire tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution de l’accord-cadre sur la plateforme en ligne mise à sa disposition, gratuitement, par la Cnam, à l’adresse suivante :

<http://www.e-attestations.fr>

Conformément à l’article L2195-2 du Code de la Commande publique, en cas de non remise desdits documents, la Cnam peut, après mise en demeure restée infructueuse, résilier par courrier recommandé avec accusé de réception, le présent accord-cadre, aux torts exclusifs du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité, conformément à l’article relatif à la résiliation du présent CCAP.

La mise en demeure est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle est assortie d’un délai d’exécution à compter de la date de notification du courrier.

La date de résiliation est précisée dans le courrier adressé au Titulaire.

# REFERENCES COMMERCIALES

Le Titulaire ne pourra faire référence au présent accord-cadre, qu'après accord préalable et exprès de la Cnam. Cet agrément s'effectue au coup par coup.

# MODIFICATION DU PRESENT ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre peut être modifié dans les conditions présentées aux articles L2194-1, L2194-2, et R2194-1 à R2194-10 du Code de la commande publique.

Conformément à l’article L2194-1, le présent accord-cadre peut notamment être modifié sans nouvelle procédure de mise en concurrence dans les conditions prévues par voie réglementaire, lorsque :

1. Les modifications ont été prévues dans les documents contractuels initiaux ;
2. Des travaux, fournitures ou services supplémentaires sont devenus nécessaires ;
3. Les modifications sont rendues nécessaires par des circonstances imprévues ;
4. Un nouveau titulaire se substitue au Titulaire ;
5. Les modifications ne sont pas substantielles ;
6. Les modifications sont de faible montant.

# clause DE REEXAMEN DE L’ACCORD-CADRE

Conformément à l’article R. 2194-1 du Code, et en complément des clauses du CCAG-TIC, l’accord-cadre peut être modifié dans les hypothèses suivantes :

* + - 1. **En cas d’obsolescence frappant la solution ou certaines fonctionnalités proposés par le Titulaire au titre du présent accord-cadre,** ou lorsque ceux-ci se révèlent, soit intrinsèquement soit dans leurs conditions d’exécution, inadaptés aux besoins contractuels de la Cnam.

En pareille hypothèse, le Titulaire propose à la Cnam des fonctionnalités de performance équivalente (sans dégradation du service rendu) ou supérieure à ceux préalablement prévus dans les pièces de l’accord-cadre, à un prix identique, des fonctionnalités ou prestations identiques mais dont les conditions d’exécution sont modifiées pour permettre d’atteindre un niveau de performance au moins équivalent.

Le Titulaire adresse à la Cnam le cas échéant la production des documents certifiant du respect des normes et des fonctionnalités demandées a minima au CCTP.

Seul un accord de la Cnam peut permettre cette évolution.

* + - 1. **Application de la réglementation SecNumCloud à la Cnam**

Dans l’éventualité où la conformité au référentiel SecNumCloud [circulaire n° 6282-SG du 5 juillet 2021 (modifiée par la circulaire n°6404/SG le 31 mai 2023)], établi par l’Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d’Information (ANSSI), deviendrait une exigence légale ou réglementaire opposable à la Cnam en cours d’exécution du présent accord-cadre, les parties s’engagent à se réunir dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la notification écrite de cette exigence par l’une des parties.

L’objectif de cette concertation est de définir, de bonne foi, les adaptations techniques, organisationnelles et contractuelles nécessaires afin d’assurer la conformité des prestations au référentiel SecNumCloud, dans le respect du Code de la commande publique.

Les parties pourront notamment convenir :

* de la mise en œuvre d’un plan de mise en conformité progressive, assorti d’un calendrier détaillé ;
* de l’adaptation des moyens techniques ou de sous-traitance, sous réserve de leur conformité aux exigences de sécurité applicables ;
* ou, le cas échéant, de la réversibilité partielle ou totale des prestations vers une solution conforme au référentiel.

Les ajustements retenus sont formalisés, le cas échéant, par voie d’avenant, dans les conditions prévues aux articles L2194-1 et R2194-5 du Code de la commande publique.

À défaut d’accord dans un délai de 120 jours à compter de la constatation de l’impossibilité avérée pour le Titulaire de se conformer aux exigences SecNumCloud dans un délai raisonnable, la Cnam pourra prononcer la résiliation anticipée de l’accord-cadre pour motif d’intérêt général, conformément aux articles L6 5° et L2195-1 du Code de la commande publique.

# RESILIATION DE L’ACCORD-CADRE

Il est fait application des articles L2195-1 à L2195-6 du Code de la commande publique.

La résiliation de l’accord-cadre n’entraîne pas la résiliation des droits acquis par la Cnam au titre des prestations exécutées par le Titulaire.

La résiliation est notifiée au Titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, la date portée sur l’accusé de réception faisant foi.

Il est fait application du chapitre 8 du CCAG TIC.

## Résiliation pour motif d’intérêt général

La Cnam se réserve le droit de résilier, pour motif d’intérêt général, le présent accord-cadre, à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de deux mois.

## Résiliation pour faute du Titulaire

Après signature de l’accord-cadre, la Cnam peut résilier celui-ci aux torts du Titulaire dans les cas suivants :

* Postérieurement à la signature de l’accord-cadre, les renseignements et documents produits par le Titulaire, à l’appui de sa candidature ou exigés préalablement à l’attribution de l’accord-cadre s’avèrent inexacts ;
* Le Titulaire contrevient aux obligations légales ou réglementaires relatives au travail ou à la protection de l’environnement ;
* Le Titulaire ne s’est pas acquitté de ses obligations dans les délais contractuels ;
* Le Titulaire refuse l’exécution d’un bon de commande ;
* Le Titulaire a fait obstacle à l’exercice d’un contrôle par la Cnam ;
* Le remplaçant de la personne désignée pour assurer la conduite des prestations est récusé, à défaut de désignation d’un nouveau remplaçant dans un délai de dix jours ouvrés, ou de récusation de celui-ci ;
* Le Titulaire a sous-traité en contrevenant aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la sous-traitance, ou il n’a pas respecté les obligations relatives aux sous-traitants mentionnées à l’article 3.6 du CCAG TIC ;
* Le Titulaire n’a pas produit les attestations d’assurance exigées ;
* Le Titulaire déclare, indépendamment des cas de décès ou d’incapacité civile, ne pas pouvoir exécuter ses engagements ;
* Le Titulaire n’a pas communiqué les modifications mentionnées au titre de son devoir d’information si ces modifications sont de nature à compromettre la bonne exécution de l’accord-cadre ;
* Le Titulaire s’est livré, à l’occasion de l’exécution de l’accord-cadre, à des actes frauduleux ;
* Le Titulaire ou le sous-traitant ne respecte pas les obligations relatives à la confidentialité, à la protection des données à caractère personnel et à la sécurité ;
* L’utilisation des résultats par la Cnam est gravement compromise, en raison du retard pris par le Titulaire dans l’exécution de l’accord-cadre ;
* Postérieurement à la signature de l’accord-cadre, le Titulaire a fait l’objet d’une interdiction d’exercer toute profession industrielle ou commerciale ;
* En application des cas répertoriés dans l’acte d’engagement de l’accord-cadre et dans le cadre du présent CCAP.

## Conséquences de la résiliation de l’accord-cadre

La résiliation de l’accord-cadre ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le Titulaire à raison de ses fautes.

Conformément à l’article 54 du CCAG TIC, la Cnam peut faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie 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 résiliation de l’accord-cadre prononcée aux torts du Titulaire.

# DIFFERENDS ET LITIGES

La Cnam et le Titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations de l’accord-cadre ou à l'exécution des prestations objet de l’accord-cadre.

Tout différend entre le Titulaire et la Cnam doit faire l'objet, de la part du Titulaire, d'une lettre de réclamation exposant les motifs de son désaccord et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Cette lettre doit être communiquée à la Cnam dans le délai de deux mois courant à compter du jour où le différend est apparu, sous peine de forclusion.

La Cnam dispose d'un délai de deux mois, courant à compter de la réception de la lettre de réclamation, pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

Si le litige persiste, la Cnam ou le Titulaire peut soumettre tout différend qui les oppose au Comité consultatif amiable des litiges, dans les conditions mentionnées à l’article L2197-3 du Code de la commande publique.

En cas de litige persistant, il est fait application du droit français relevant de la juridiction compétente.

# LISTE RECAPITULATIVE DES DEROGATIONS AU CCAG

L’ARTICLE 11 du présent CCAP déroge aux articles 29 à 34 du CCAG TIC.

L’ARTICLE 17.1 du présent CCAP déroge aux articles 41 et 49.3 du CCAG TIC.

L’ARTICLE 19 du présent CCAP déroge à l’article 14 du CCAG TIC.

L’ARTICLE 21.1 du présent CCAP déroge à l’article 5.1.2 du CCAG TIC.

L’ARTICLE 22.3 du présent CCAP déroge partiellement à l’article 39 du CCAG TIC.

1. *Trimestre opérationnel : les dates des trimestres correspondent aux périodes de 3 mois considérées à compter de la date de l’envoi de la commande ou de la date de début des prestations lorsqu’elle est mentionnée sur le bon de commande.* [↑](#footnote-ref-2)
2. Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l’intelligence artificielle [↑](#footnote-ref-3)