



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ministère de la Culture
Mission ministérielle des achats

Service bénéficiaire :
Service du numérique (SNUM)

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES
SIGNATAIRE

**ACCORD-CADRE POUR LA MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE
SUPPORT NUMERIQUE DU MINISTERE DE LA CULTURE**

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : 2025-01-SNUM

Modernisation de la chaîne de support numérique

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

PRÉAMBULE	5
ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DU CONTRAT	5
1.1 Objet de l'accord-cadre.....	5
1.2 Allotissement	5
1.3 Forme et étendue de l'accord-cadre.....	5
1.4 Durée de l'accord-cadre.....	6
1.4.1 Cadre général	6
1.4.2 Reconduction de l'accord-cadre	6
1.4.3 Justification de la durée dérogatoire	6
ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	7
ARTICLE 3 - REPRÉSENTATION DES PARTIES AU CONTRAT	7
3.1 Représentation de l'Acheteur.....	7
3.2 Représentation du Titulaire	7
ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES	7
4.1 Obligations de l'Acheteur	7
4.2 Obligations du Titulaire.....	8
4.2.1 Obligation de résultat	8
4.2.2 Obligation de conseil.....	8
4.2.3 Obligation d'information	8
4.2.4 Obligation de confidentialité	8
4.2.5 Obligations relatives à l'interopérabilité	9
4.2.6 Obligations relatives aux intervenants du Titulaire	9
4.2.7 Obligations relatives aux mesures de sécurité	10
4.2.8 Obligations relatives à la prévention des violences et harcèlements sexistes et sexuelles	10
4.2.9 Responsabilités du Titulaire	11
4.3 Clause d'insertion par l'activité économique	12
4.3.1 Publics visés	12
4.3.2 Volumétrie de la clause d'insertion par l'activité économique	12
4.3.3 Modalités de mise en œuvre des actions d'insertion.....	13
4.3.4 Dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre des clauses sociales.....	13
4.3.5 Modalités de contrôle de l'action d'insertion	14
4.4 Considérations environnementales.....	14
4.4.1 Rappel relatif aux obligations légales en matière d'environnement	14
4.4.2 Conditions d'exécution environnementales propres au marché.....	14
4.4.3 Spécifications techniques environnementales propres au marché	15
4.4.4 Rappel relatif aux conditions d'attribution du marché	16
ARTICLE 5 - MODALITES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	16
5.1 Lieu d'exécution des prestations.....	16
5.2 Délais d'exécution des prestations	16
5.3 Emission et exécution des bons de commande	16
5.4 Demande de devis	17
5.5 Constatation de l'exécution des prestations	17
5.6 Garantie	18
5.7 Prestations similaires	18
ARTICLE 6 - OFFRES PROMOTIONNELLES	18
ARTICLE 7 - CLAUSE DE RÉEXAMEN	18

7.1 Modifications et ajouts de prestation(s) et/ou de matériel(s) en cours d'exécution suite à une évolution technique ou réglementaire.....	18
7.1.1 Modifications et ajouts de prestation(s) et/ou de matériel(s) suite à des évolutions d'ordre technique ou technologique.....	18
7.1.2 Modifications et ajouts suite à une évolution réglementaire et/ou normative	19
7.1.3 Modalités de mise en œuvre de la modification / de l'ajout de prestation(s) ou matériel(s).....	19
7.2 Modification éventuelle des prestations forfaitaires mensuelles (UO-B1 et UO-C1)	20
ARTICLE 8 - RÉGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	20
8.1 Éléments nécessaires à la commercialisation de l'offre	20
8.2 Créations réalisées par l'Acheteur	21
8.3 Dispositions communes	21
8.3.1 Étendue des droits concédés.....	21
8.3.2 Garantie d'éviction et propriété intellectuelle	21
8.3.3 Frais engagés par l'Acheteur	22
8.3.4 Effets vis à vis des tiers.....	22
ARTICLE 9 - RÉGIME FINANCIER.....	22
9.1 Forme et contenu des prix.....	22
9.2 Révision des prix	22
9.2.1 Principe général	22
9.2.2 Gains de productivité et réduction des coûts pendant la durée du marché	23
9.3 Modalités financières	23
9.3.1 Avances.....	23
9.3.2 Répartition des paiements et acomptes	23
9.3.3 Retenue de garantie, cautionnement et comptable assignataire	23
9.3.4 Paiement et modalités de facturation.....	24
9.3.5 Délai global de paiement et intérêts moratoires	25
ARTICLE 10 - PÉNALITÉS	25
10.1 Principes généraux.....	25
10.2 Pénalités relatives aux indicateurs de service	25
10.2.1 Mode d'application des pénalités relatives aux indicateurs de service	26
10.2.2 Mode de calcul des pénalités relatives aux indicateurs de service	26
10.3 Pénalités forfaitaires	26
10.4 Pénalités pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique.....	26
10.5 Pénalités de retard pour les autres prestations	26
10.6 Plafonnement des pénalités	27
10.7 Seuil d'exonération des pénalités.....	27
ARTICLE 11 - CLAUSE INCITATIVE & VERSEMENT DE BONUS.....	27
ARTICLE 12 - TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	27
12.1 Précisions terminologiques	27
12.2 Description du traitement de données à caractères personnel	27
12.3 Délégué à la protection des données (articles 37 à 39 du RGPD)	28
12.4 Obligations de l'Acheteur vis-à-vis du Titulaire	28
12.5 Obligations du Titulaire vis-à-vis de l'Acheteur (article 28.3 du RGPD)	28
12.5.1 Rappel des principales obligations	28
12.5.2 Mesures de sécurité.....	28
12.5.3 Registre des activités de traitement (article 30 du RGPD)	28
12.5.4 Aide du Titulaire dans le cadre du respect par l'Acheteur de ses obligations	29
12.5.5 Documentation (article 28.3.h du RGPD)	29
12.6 Sous-traitance des activités de traitement (articles 28.2 et 28.4 du RGPD)	29
12.7 Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement.....	29

12.8 Notification des violations de données à caractère personnel (art. 33 du RGPD)	30
12.9 Sort des données (article 28.3.g du RGPD)	30
12.10 Cas particulier des données relatives au contrôle et au suivi de l'action d'insertion	30
ARTICLE 13 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	31
13.1 Forme des notifications et des informations.....	31
13.2 Langue	31
13.3 Sous-traitance.....	32
13.4 Assurances.....	32
13.5 Autres obligations administratives.....	32
13.5.1 Devoir d'information quant aux éventuelles modifications en cours d'exécution	32
13.5.2 Obligation et solidarité financière des donneurs d'ordre.....	33
13.5.3 Règles relatives au travail dissimulé.....	33
13.5.4 Demande d'information sur le coût de revient des prestations.....	33
13.6 Promotion de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »	33
13.7 Diversité et égalité	34
13.8 Résiliation.....	34
13.9 Différends	35
13.9.1 Principes communs au règlement amiable des différends	35
13.9.2 Possibilité de recourir au médiateur interne du Ministère de la Culture	35
13.9.3 Possibilité de recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics ou au médiateur des entreprises	36
13.10 Litiges et contentieux.....	36
ARTICLE 14 - DÉROGATIONS.....	37

PRÉAMBULE

L'accord-cadre a pour objet d'assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs, du centre d'appel aux services de proximité et d'assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques, ainsi que les interventions de téléphonie et de matériel multimédia, le tout sur le périmètre de l'administration centrale et services déconcentrés du ministère, hors établissements publics sous tutelle.

Article 1 - PRÉSENTATION DU CONTRAT

1.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

Le présent marché a pour objet d'assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs, du centre d'appel aux services de proximité et d'assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques téléphonique et infrastructures multimédia (visioconférence / IP- TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion) sur le périmètre de l'administration centrale et services déconcentrés du Ministère, hors établissements publics sous tutelle. Cette modernisation passe par l'ajout des activités de téléphonie et le regroupement des services ci-dessous qui sont confiés à un seul Titulaire :

Service A : Assistance Informatique Téléphonique (AIT) ou Service Desk

Il s'agit d'un guichet unique, accessible en multicanal à destination des agents du ministère de la Culture. Ce guichet répond aux sollicitations techniques sur le périmètre de la bureautique, de l'applicatif et de la téléphonie, et assiste les utilisateurs dans le cadre d'un support de niveau 1.

L'AIT est contactée via 4 canaux :

- L'accueil téléphonique, avec l'enregistrement de la déclaration d'incident, l'aide à la création d'une demande de service, la résolution de niveau 1, le suivi et la relance d'une escalade auprès d'autres groupes du support.
- Le portail permet à l'agent de déclarer un incident ou de demander un service,
- La messagerie instantanée « chat live », qui permet à l'agent d'obtenir une réponse rapide,
- La boîte interne : il s'agit d'une boîte de messagerie interne, non utilisée par les utilisateurs

Service B : Proximité, logistique, maintenance et téléphonie (PLMT)

Il s'agit de maintenir en conditions opérationnelles l'environnement informatique de travail de l'agent du ministère de la Culture : installation d'ordinateur de bureau et de périphérique, installation de logiciel bureautique spécifique, installation d'application métier, résolution d'incident, traitement d'une demande. Le PLMT est également tenu d'assurer la permanence des Comptoirs du numérique.

Ce service assure également la gestion du parc matériel bureautique, la gestion des stocks de pièces et le support (« SAV ») intégré au site de l'administration centrale, les interventions de téléphonie et de matériel multimédia.

Ce service apporte le support de niveau 2.

Service C : Pilotage

Les services A et B sont supervisés par le titulaire : priorisation des incidents, gestion des escalades, organisation de la connaissance. Ce service se positionne comme le responsable opérationnel de la prestation. En tant que responsable de la qualité de service, il est l'interlocuteur des responsables de la prestation pour le ministère.

1.2 ALLOTISSEMENT

L'accord-cadre n'est pas alloti.

1.3 FORME ET ETENDUE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est mono-attributaire, passé selon une procédure d'appel d'offre ouvert, en application des articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du code de la commande publique.

L'accord-cadre est exécuté par l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

A l'issue de la phase probatoire décrite à l'article 5.2.1 du CCTP, l'accord-cadre est considéré conclu avec un montant minimum annuel égal :

- au montant de l'UO-B1 « Forfait mensuel – Prestations de services de proximité, de logistique, de maintenance et de téléphonie »
- au montant de l'UO-C1 « Forfait mensuel – Gouvernance, pilotage »

comptabilisés pour chaque mois écoulé du début de la phase de fonctionnement opérationnel (1^{er} mai 2026) jusqu'à :

- o en cas de non-reconduction : la quatrième date anniversaire du marché (1^{er} février 2030), soit une durée de quarante-cinq (45) mois.
- o en cas de première reconduction : la cinquième date anniversaire du marché (1^{er} février 2031), soit une durée de cinquante-sept (57) mois.
- o en cas de seconde reconduction : la sixième date anniversaire du marché (1^{er} février 2032), soit une durée de soixante-neuf (69) mois.

Si, à l'inverse, l'accord-cadre vient à être résilié à l'issue de la phase probatoire, l'accord-cadre est réputé conclu sans minimum et le Titulaire se voit seulement rémunéré des prestations réellement effectuées.

L'accord-cadre est conclu avec un montant maximum de 36 000 000 € HT.

1.4 DUREE DE L'ACCORD-CADRE

1.4.1 Cadre général

L'accord-cadre est d'une durée de quarante-huit (48) mois, hors reconduction(s) éventuelle(s).

La durée de l'accord-cadre court à compter du 1^{er} février 2026.

1.4.2 Reconduction de l'accord-cadre

L'accord-cadre peut être reconduit deux (2) fois pour une durée d'un (1) an à chaque fois par tacite reconduction, dans la limite d'une durée maximale de six (6) ans à compter de son entrée en vigueur.

Le Titulaire ne peut refuser la reconduction.

Dans le cas où l'Acheteur déciderait de ne pas reconduire l'accord-cadre, il en informe le Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

Dans l'hypothèse où l'accord-cadre ne serait pas reconduit, les bons de commande précédemment émis continuent à s'exécuter jusqu'à la fin de leur durée de validité.

Le Titulaire ne saurait prétendre à une indemnité du fait de la non-reconduction de l'accord-cadre.

1.4.3 Justification de la durée dérogatoire

Conformément aux dispositions de l'article L.2125-1 du Code de la commande publique, la durée d'un accord-cadre ne peut excéder quatre ans, sauf cas exceptionnels dûment justifiés.

En l'espèce, la durée maximale de l'accord-cadre fixée à six (6) ans est justifiée par tant par l'objet que les conditions spécifiques d'exécution du marché, notamment :

- La nécessité d'une montée en compétence progressive du titulaire sur les environnements informatiques de la personne publique (infrastructure de la chaîne de support, parc hétérogène, applications métiers, procédures internes de traitement, outils de ticketing, etc.), au regard de la nature technique, administrative et organisationnelle des prestations attendues.
- L'intérêt stratégique pour la personne publique de capitaliser sur l'expérience acquise par le titulaire au fil des années, ce qui génère des gains d'efficacité, une meilleure qualité de service et des économies tant d'échelle et que progressives, du fait de l'application de gains de productivité.
- L'existence d'un calendrier opérationnel et stratégique pluriannuel structurant, auquel ce marché s'intègre, rendant prématuré un renouvellement avant six ans.

En effet, les premières années du marché sont consacrées à la structuration des flux, à la coordination entre acteurs et à l'appropriation des procédures spécifiques à la personne publique. Cette phase de rodage est indispensable pour atteindre, au fil du temps, un niveau de performance optimal.

Une remise en concurrence anticipée, à l'issue de quatre (4) ans, priverait la personne publique des effets cumulatifs de cet apprentissage (réduction des délais, fiabilisation des process, ajustement des tarifs à la baisse grâce à la montée en puissance du titulaire). Le retour à une nouvelle phase d'apprentissage et de

transition avec un nouveau prestataire serait alors contre-productif, coûteux, et risquerait de générer des ruptures de service.

En conséquence, la durée maximale et exceptionnelle de six (6) ans répond à un objectif de bonne gestion des deniers publics, en permettant notamment de pérenniser les gains de productivité générés par la montée en compétence progressive du titulaire, tout en assurant la stabilité et la continuité du service attendu.

Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par dérogation à l'article 4 du CCAG/TIC, l'accord-cadre est constitué des pièces contractuelles énumérées ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) et son annexe financière (BPU) ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes ;
- 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 (CCAG/TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification de l'accord-cadre ;
- l'offre technique du Titulaire, à travers notamment le cadre de réponse technique et ses annexes éventuelles.

Toutes les conditions générales de vente ou autres mentions pouvant figurer dans la proposition commerciale transmise par le Titulaire à l'appui de son offre qui seraient contraires aux dispositions des pièces contractuelles énumérées ci-dessus sont réputées non écrites.

Article 3 - REPRÉSENTATION DES PARTIES AU CONTRAT

3.1 REPRÉSENTATION DE L'ACHETEUR

L'interlocuteur désigné par l'Acheteur est chargé du suivi de l'exécution des prestations. Il est désigné lors de la notification de l'accord-cadre.

L'Acheteur notifie toute modification de l'interlocuteur au Titulaire.

3.2 REPRÉSENTATION DU TITULAIRE

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique pour l'Acheteur, qui dispose du savoir-faire et qui a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement pour l'exécution du marché.

Il dispose notamment des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation.

Il est nommé au plus tard 5 jours ouvrés après la notification du marché

Le Titulaire s'engage à informer, sans délai, l'Acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

Article 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR

L'Acheteur s'engage à fournir au Titulaire toutes les informations qu'il lui sera possible de rassembler et qui sont de nature à assurer la réalisation dans les meilleures conditions des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent marché.

L'Acheteur s'engage également à collaborer avec le Titulaire tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

4.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

4.2.1 Obligation de résultat

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat au regard des missions qui lui sont confiées.

En cas de non-respect de cette obligation, le Titulaire est réputé avoir commis une faute susceptible d'engager sa responsabilité contractuelle. Le Titulaire supporte la charge de la preuve en cas de non atteinte des résultats attendus, sauf pour lui à démontrer la survenance d'un cas de force majeure l'ayant empêché de parvenir aux résultats escomptés.

Pour les prestations qui lui incombent, le Titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant l'accord-cadre.

De plus, les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation de l'accord-cadre mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du contrat.

Dans ce cadre, l'Acheteur attend notamment du Titulaire :

- la réalisation des prestations dans les délais et conditions de qualité fixés ;
- l'assurance d'un maintien des compétences et d'une continuité du service ;
- l'utilisation de méthodes et d'outils adaptés à la réalisation des prestations.

4.2.2 Obligation de conseil

Le Titulaire de l'accord-cadre est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournis à l'Acheteur.

Le Titulaire alerte sans délai l'Acheteur lorsqu'il se rend compte de dérèglements, de dysfonctionnements ou de dangers potentiels au titre de ses prestations lors de ses interventions.

Ce devoir de conseil et de vigilance est formel et fondé sur la production de différents plans (d'assurance qualité, d'amélioration continue, d'assurance sécurité, d'architecture détaillée, d'exécution des services, documentaire, de réversibilité, de montée en compétence).

Dans l'hypothèse où le Titulaire ne respecte pas ces obligations, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

4.2.3 Obligation d'information

Le Titulaire est tenu de signaler à l'Acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations dans les plus brefs délais à partir de la constatation des éléments.

L'Acheteur s'engage à collaborer avec le Titulaire tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

4.2.4 Obligation de confidentialité

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

Le Titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs. Le Titulaire s'engage notamment à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent marché ;
- Et en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Les informations recueillies dans le cadre des services couverts par le présent marché peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès du Titulaire, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la C.N.I.L (commission nationale de l'informatique et des libertés).

Le Titulaire prend toutes les dispositions communément adaptées par les professionnels en la matière pour assurer la destruction des informations stockées sur un matériel remplacé par échange standard et la confidentialité des informations stockées sur un matériel envoyé en réparation.

Le Titulaire prend toutes les dispositions communément adoptées par les professionnels en la matière pour éviter l'écoute illicite des communications, et pour assurer la permanence, la continuité, la neutralité et la qualité du service fourni.

L'Acheteur pourra demander, à tout moment, au Titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

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

4.2.5 Obligations relatives à l'interopérabilité

Le Titulaire de l'accord-cadre doit s'assurer que le ou les résultat(s) doivent communiquer et opérer avec les éléments du système informatique de l'Acheteur et, le cas échéant, des tiers désignés.

À cet effet, le Titulaire vérifie l'existence d'un lien logique et, le cas échéant, physique d'interconnexion et d'interaction afin de permettre le plein fonctionnement de tous les éléments du ou des résultats avec d'autres logiciels et matériels ainsi qu'avec les utilisateurs.

Pour permettre cela, les éléments ainsi que les liens à prendre en compte sont décrits de façon détaillée dans le CCTP et ses annexes.

4.2.6 Obligations relatives aux intervenants du Titulaire

4.2.6.1 Mise en place de l'équipe technique

Le Titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée de l'accord-cadre, des intervenants dont les profils doivent impérativement respecter ceux mentionnés dans la composition de l'équipe affectée au projet (représentant du Titulaire et son équipe), présentée dans sa proposition technique et soumise à l'Acheteur après notification de l'accord-cadre.

Cette composition de l'équipe affectée au projet indique le détail des attributions, du niveau et des rôles respectifs des membres de l'équipe.

Le Titulaire s'engage à fournir une liste mise à jour, du personnel autorisé à intervenir sur le système d'information du Ministère.

4.2.6.2 Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'Acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du Titulaire. De même, le Titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants.

Dans tous les cas, le Titulaire veille à le ou les remplacer par des personnes dont le profil est conforme aux engagements pris dans sa proposition technique. Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'Acheteur. Tout refus sera motivé. Le Titulaire met tout en œuvre pour assurer la stabilité de l'équipe présentée au Ministère de la Culture.

Le Titulaire procède, sauf mention contraire au CCTP, au remplacement des intervenants dans le délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'approbation du remplacement par le pouvoir adjudicateur.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

4.2.7 Obligations relatives aux mesures de sécurité

La signature de l'accord-cadre vaut reconnaissance par le Titulaire de sa responsabilité vis-à-vis de l'ensemble des règles de sécurité prévues au marché.

L'ensemble des règles de sécurité s'appliquent également à tous les sous-traitants éventuels du Titulaire.

À ce titre, le Titulaire :

- applique et fait appliquer à ses sous-traitants la politique de sécurité du présent accord-cadre ;
- définit une organisation de la sécurité afin de respecter l'ensemble des contraintes émises par l'Acheteur ;
- désigne parmi son personnel un correspondant sécurité pour toute la durée de la prestation, dont les coordonnées figurent dans son offre technique ;
- met en place une gestion des risques et assure un suivi permanent de son niveau de maîtrise de risques ainsi que du respect des politiques et règles de sécurité applicables sur le périmètre des prestations, y compris auprès de ses propres sous-traitants.

- Informations sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité détectées sur le système d'information du Titulaire

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

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

- Mise à disposition des documents relatifs aux politiques et procédures de sécurité

Le Titulaire met à disposition de l'Acheteur, à sa demande, l'ensemble des documents relatifs aux politiques et procédures de sécurité.

- Responsabilité et identification du personnel

Toute personne relevant du Titulaire ou de ses sous-traitants est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

Le personnel du Titulaire ou de ses sous-traitants sera soumis à un contrôle d'accès dans les locaux du Ministère de la Culture où ils seront soumis à une autorisation avec la délivrance d'une carte d'accès.

Le personnel du Titulaire intervenant dans les locaux de l'Acheteur en vue de l'exécution de la prestation doit être muni d'une carte professionnelle et justifier sa qualité. Il doit être également muni d'une pièce d'identité.

4.2.8 Obligations relatives à la prévention des violences et harcèlements sexistes et sexuelles

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures de prévention des violences et harcèlements sexistes et sexuelles au travail. À ce titre, il devra impérativement :

- Affichage obligatoire

Mettre en place, sur les lieux d'exécution du marché, un affichage visible et accessible à toutes et tous rappelant :

- les comportements constitutifs de violences sexistes et sexuelles au travail,
- les qualifications légales de tels comportements et les peines encourues,
- les coordonnées du ou des référents internes ou externes désignés pour recueillir les signalements.

- Dispositif de signalement

- Mettre à disposition des personnels affectés à l'exécution du marché un dispositif clair, accessible et confidentiel de signalement des violences sexistes et sexuelles.
- Ce dispositif pourra prendre la forme d'un référent identifié, d'une adresse e-mail dédiée ou d'un outil numérique sécurisé.

- Sensibilisation obligatoire

Organiser, avant le démarrage effectif des prestations ou dans un délai d'un mois suivant le début du marché, au moins une session de sensibilisation à la prévention des violences sexistes et sexuelles à destination de l'ensemble des personnels mobilisés dans le cadre du présent marché.

Cette session devra porter sur :

- la définition des violences et harcèlements sexistes et sexuelles, leurs qualifications juridiques et les peines encourues,
- les obligations légales des employeurs et du personnel,
- les moyens de prévention et les procédures de signalement disponibles.

4.2.9 Responsabilités du Titulaire

4.2.9.1 Considérations générales

Le Titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il est donc seul responsable des dommages qui, de ce fait, pourraient être causés à son personnel, à des tiers, aux biens appartenant à l'Acheteur ou à des tiers lors de l'exécution des prestations.

Le Titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre. Il est notamment responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel, objet ou approvisionnement qui lui est confié dès que ce matériel, objet ou approvisionnement est mis effectivement à sa disposition. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le présent accord-cadre.

En cas de détérioration de biens appartenant au pouvoir adjudicateur ou à des tiers, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exécuter par ses soins, au compte du Titulaire, la réparation des dégâts commis.

4.2.9.2 Rappels relatifs au pouvoir de direction et contrôle vis-à-vis du personnel affecté au marché

Le Titulaire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations prévues par l'accord-cadre et assurer leur bonne fin.

A ce titre, il affecte à la réalisation des prestations, les moyens techniques et humains appropriés. En particulier, le Titulaire apprécie sous sa seule responsabilité les moyens techniques et personnels à mettre en place en termes de qualifications et de compétences (au-delà des éventuelles exigences précisées au CCTP), particulièrement en ce qui concerne les acteurs principaux de ses équipes dans le respect des conditions définies au CCTP.

L'ensemble du personnel du Titulaire affecté en tout ou partie à l'exécution des prestations de l'accord-cadre reste, en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du Titulaire.

Ce personnel ne peut pas recevoir d'instructions directes de l'Acheteur. Il n'a à rendre compte qu'au Titulaire, son employeur, qui assure sa rémunération et l'ensemble de ses frais.

Le Titulaire conserve l'intégralité de son pouvoir de direction et de contrôle pendant toute la durée d'exécution du présent accord-cadre. Il est expressément entendu que les intervenants demeurent sous la responsabilité du Titulaire (législation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements, etc.) même si ceux-ci se déplacent en dehors des locaux du Titulaire ou dans les locaux de l'Acheteur ; il ne peut pas exister de lien de subordination entre le personnel du Titulaire et le Ministère.

Le Titulaire devra être en règle avec la législation sociale actuelle et se conformer à tous les décrets et lois en vigueur. Les salariés du Titulaire devront être employés régulièrement au regard du code du travail.

Tout accident ou maladie pouvant affecter le personnel du Titulaire pendant la durée de la prestation est entièrement pris en charge par le Titulaire.

L'Acheteur se réserve le droit de récuser toute personne ne disposant pas des compétences et qualités requises pour l'exécution des Prestations.

Par ailleurs, il appartient au Titulaire de maintenir, pendant toute la durée du contrat et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants et de qualité des prestations.

4.3 CLAUSE D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, l'Acheteur a décidé de faire application des dispositions de l'article L. 2112-2 du code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent accord-cadre une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Cette clause est applicable au lot unique du présent accord-cadre.

Le Titulaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

4.3.1 Publics visés

Les publics visés pour l'application de cette clause sont :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage) ;
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;
- les allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droit ;
- les allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage) ;
- les personnes percevant une pension d'invalidité ;
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 5, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, ET sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'École de la Deuxième Chance (E2C) ;
- les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « Défense 2ème chance » ;
- les personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet ;
- les personnes placées sous mains de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire / régie des établissements pénitentiaires (SEP / RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire ;
- les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ;
- les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi.

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de l'EPEC, être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

Les bénéficiaires de l'action d'insertion devront impérativement relever de ces catégories.

4.3.2 Volumétrie de la clause d'insertion par l'activité économique

Le volume horaire de travail minimum suivant leur est obligatoirement réservé :

	Nombre d'heures d'insertion à réaliser <u>sur la durée ferme</u> d'exécution du marché (4 ans)	Nombre d'heures d'insertion à réaliser <u>pour chaque année</u> de reconduction
Lot unique	4 800 heures d'insertion sur 4 ans	1 200 heures d'insertion par année

4.3.3 Modalités de mise en œuvre des actions d'insertion

L'attributaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire entre la date de notification du présent marché et la livraison de la prestation.

L'attributaire désignera un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

Cet objectif peut être réalisé en utilisant une ou plusieurs des modalités définies ci-après :

❖ 1^{ère} modalité : l'embauche directe par l'entreprise

L'entreprise peut recruter notamment en contrat à durée indéterminée [CDI], en contrat à durée déterminée [CDD] ou par le biais de contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement.

Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par l'entreprise attributaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Un tuteur sera nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion au sein de l'entreprise attributaire et pour assurer leur suivi en liaison avec l'EPEC.

❖ 2^{ème} modalité : la mise à disposition de salariés

L'entreprise peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion pendant la durée du marché. Il peut s'agir d'une Entreprise de travail temporaire d'insertion, d'une Association intermédiaire ou d'un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

❖ 3^{ème} modalité : le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou d'une Entreprise adaptée.

L'entreprise peut sous-traiter ou co-traiter des prestations en lien avec l'objet du marché à une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou une Entreprise adaptée.

Si la formation fait partie du contrat de travail (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, contrat d'insertion professionnelle...), les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion.

4.3.4 Dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre des clauses sociales

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, le pouvoir adjudicateur a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement coordonnée par l'EPEC.

Ensemble Paris Emploi Compétences (EPEC)

Finoana ANDRIANARIVelo
Chargé de projets clauses sociales et relation entreprises
finoana.andrianarivelo@epec.paris
07 48 72 69 42

Dans ce cadre, l'EPEC a pour missions de :

- Informer l'entreprise attributaire des modalités de mise en œuvre de la clause sociale ;
- Informer l'entreprise sur les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) qui opèrent dans le secteur d'activité du marché ;
- Accompagner l'entreprise dans la définition du besoin de recrutement (nature du poste, compétence, etc.) et de lui proposer les modalités les plus appropriées de mise en œuvre de la clause d'insertion (embauche directe, mise à disposition, etc.) ;
- Accompagner l'entreprise dans la recherche de candidats éligibles à la clause sociale (fiche de poste établie conjointement entre l'entreprise et l'EPEC) ;
- Accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre d'actions de formation ;

- Sensibiliser les professionnels de l'emploi au secteur d'activité de l'entreprise
- Organiser des actions en termes de découverte des métiers
- Organiser le suivi des publics jusqu'à la fin de la période d'intégration dans l'emploi avec le concours de structures spécialisées ;
- Informer et orienter l'entreprise en direction des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) du territoire parisien concerné par la spécificité du marché ;
- Suivre la bonne exécution de la clause d'insertion, en contrôler l'application et signaler les non-conformités pour un éventuel déclenchement de pénalités par l'acheteur

4.3.5 Modalités de contrôle de l'action d'insertion

Un contrôle de l'exécution des actions d'insertion est effectué par l'EPEC à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution des heures.

Le contrôle de l'éligibilité des publics exige la transmission par l'entreprise à l'EPEC de pièces justificatives. Une liste mentionnant les documents justificatifs à fournir en fonction des critères d'éligibilité sera transmise au titulaire après la notification du marché.

Les informations transmises seront traitées en conformité avec les règles applicables au traitement des données à caractère personnel, conformément aux dispositions prévues à l'article 12.10 du présent CCAP.

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit, à date fixe (31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre) et avant le 15 du mois suivant, tous les renseignements qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions réalisées au cours du trimestre conformément à la liste qui lui a été fournie.

Ces éléments sont envoyés au pouvoir adjudicateur (mission-achats.sg@culture.gouv.fr) et aux destinataires suivants de l'EPEC :

kelly.manette@epec.paris et finoana.andrianarivelo@epec.paris

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 10 du présent CCAP.

En tout état de cause, le prestataire doit informer le pouvoir adjudicateur, par courrier recommandé avec AR, s'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement d'insertion. Dans ce cas, l'EPEC étudiera avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs d'insertion auxquels il s'est engagé.

A l'issue du marché, l'entreprise titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion formées pendant l'exécution du marché.

4.4 CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

4.4.1 Rappel relatif aux obligations légales en matière d'environnement

Le Titulaire respecte toute réglementation en vigueur en matière de responsabilité environnementale et particulièrement celle régie par le code de l'environnement.

Lorsque la réglementation évolue lors de l'exécution du marché, le Titulaire s'y conforme et communique à l'Acheteur les mesures mises en œuvre.

Dans tous les cas et sur simple demande de l'Acheteur, le Titulaire communique, sans délai, les éventuels documents nécessaires justifiant le respect de la réglementation.

En cas de manquement, le Titulaire encourt, d'une part, les sanctions prévues par la réglementation concernée, sans préjudice des dédommagements pouvant lui être réclamés, et, d'autre part, il s'expose à la résiliation pour faute du présent marché.

4.4.2 Conditions d'exécution environnementales propres au marché

4.4.2.1. Communication du BEGES et plan de transition associé du titulaire

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé au Titulaire, s'il est soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'Acheteur leur BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le Titulaire à l'Acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, si le Titulaire est soumis aux obligations de déclaration extra-financière, il peut communiquer le plan via leur rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; il indique à l'Acheteur le lien internet permettant à l'acheteur d'accéder à ce document.

4.4.2.2 Favoriser l'usage des transports communs, déplacement à pied, limiter l'usage des véhicules

Si la prestation comprend des déplacements, le Titulaire privilégie, pour les différents sites concernés par l'accord-cadre, les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun. Les déplacements en avion doivent être exceptionnels. La voie aérienne est autorisée lorsque le temps de trajet par la voie ferroviaire est supérieur à 4 heures. Dans les cas spécifiques où le trajet s'effectue dans une même journée, la voie aérienne est autorisée lorsque le temps total de trajet (aller-retour) par la voie ferroviaire est supérieur à 6 heures ".

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur. »

Le Titulaire propose une organisation permettant d'optimiser les déplacements sur le territoire.

4.4.2.3 Utilisation des échanges par voie dématérialisée

Pour le suivi des prestations, le Titulaire utilise, sauf nécessité dûment justifiée, les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, etc.).

4.4.3 Spécifications techniques environnementales propres au marché

4.4.3.1 Ecoresponsabilité des supports

○ Papier

Le Titulaire utilisera uniquement du papier écoresponsable : par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible, encres végétales, réduction des substances toxiques

Exemple de preuve : Ecolabel, moyens mis en œuvre afin de réduire les impressions, transmission par le soumissionnaire de statistiques d'impression des 3 dernières années, attestation et preuve d'achat.

○ Affiches, signalétiques, banderoles

Les affiches, signalétique, banderoles seront imprimées sur papier ou carton certifié (ex. FSC, PEFC...) ou matériaux plastiques réutilisés ou recyclés (préciser le mode de réemploi)"

Exemple de preuve : Ecolabel, origine des équipements.

○ Indicateurs

Durant l'exécution du marché, le Titulaire fournira des indicateurs permettant d'évaluer le respect des exigences sociales et environnementales du cahier des charges. Les indicateurs à fournir seront à minima les suivants :

- Volume d'impressions réalisées pour l'administration
- Part de papier recyclé utilisée, part de papier ecolabellisé

Ils pourront être complétés par tout indicateur jugé pertinent par le Titulaire.

4.4.4 Rappel relatif aux conditions d'attribution du marché

Le présent accord-cadre est pour rappel attribué au regard d'un critère de sélection pondéré à hauteur de 10% propre à la performance environnementale du Titulaire dans le cadre d'exécution de sa prestation.

Les propositions formulées par le Titulaire dans son mémoire technique sont donc autant de conditions d'exécution et de spécifications techniques qui s'imposent au Titulaire. Elles sont à rajouter aux obligations précédentes.

Article 5 - MODALITES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le lieu d'exécution des prestations diffère en fonction du service considéré :

- Les prestations du Service A seront réalisées dans les locaux du titulaire. Les modalités de connexion sont précisées dans le CCTP.
- Les prestations du Service B seront principalement réalisées dans les locaux de l'administration, sur les sites du 182, Rue Saint-Honoré, à Paris (75001) et du 56, rue des Francs Bourgeois 75003 Paris. Le Titulaire pourra cependant être amené à intervenir sur différents sites du ministère (DRAC et SCN). La liste indicative est annexée au CCTP.
- Les prestations du Service C impliquent de pouvoir se déplacer régulièrement dans les locaux du Ministère de la Culture et/ou d'accueillir des responsables du Ministère, à sa demande, sur le site de réalisation de la prestation du service A.

Le périmètre géographique de chaque prestation est décrit au CCTP.

5.2 DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution sont fixés soit dans le présent document, soit dans le CCTP, soit, le cas échéant, sur chaque bon de commande émis par l'administration.

Les unités d'œuvre sont en principe commandées pour la durée attribuée à la prestation dans l'annexe financière (BPU). Si, par exception dûment justifiée, une commande devait être passée pour une durée inférieure à celle indiquée au bordereau, elle est payée sur la base du prix indiqué, au prorata de la durée commandée dans le bon de commande considéré.

En outre, lorsque le Titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé, dans les conditions prévues au CCAG/TIC.

5.3 EMISSION ET EXECUTION DES BONS DE COMMANDE

L'accord-cadre est exécuté par l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins exprimés par l'Acheteur. Les prestations unitaires sont notamment liées au nombre de tickets et à leurs caractéristiques. Elles comprennent également les phases d'initialisation du marché, de montée en charge et de réversibilité, les prestations forfaitaires de services de proximité et de logistique (UO-B1) ou de Gouvernance, Pilotage, Incident Management, Gestion de la gouvernance (UO-C1), ou encore l'ensemble des UO additionnelles établies dans le cadre du Service B.

Cette distinction est reprise plus en détail dans le CCTP et l'annexe financière (BPU) de l'acte d'engagement.

Conformément à l'article 3.2.2 du CCTP, les DRAC, SCN et éventuellement DAC peuvent être amenées à commander certaines UO additionnelles en leur nom propre et en assurer le paiement selon les modalités décrites à l'article 9.3 du présent CCAP.

Il est entendu qu'un même bon de commande peut être émis pour un ou plusieurs matériels et/ou une ou plusieurs prestations.

Les bons de commande sont émis par tout moyen permettant d'en accuser date certaine. Le point de départ du délai d'exécution des prestations indiquées au bon de commande est la date de sa notification ou, le cas échéant, celle indiquée dans le bon de commande.

Le Titulaire assure les prestations après réception du bon de commande.

Par dérogation à l'article 3.7.2. du CCAG/TIC, à réception de ce bon de commande, le Titulaire dispose de dix (10) jours calendaires pour présenter des observations.

Chaque bon de commande précise notamment :

- le numéro du bon de commande EJ CHORUS (n° à 10 chiffres) ;
- le numéro de référence de l'accord-cadre (n° d'EJ CHORUS) ;
- l'identification du Titulaire ;
- le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement) ;
- la date d'émission du bon de commande ;
- l'objet de la commande ;
- la désignation et la quantité des prestations commandées ;
- les prix hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) des unités d'œuvre correspondantes, conformément aux prix indiqués dans l'annexe financière (BPU) ;
- le montant total (HT et TTC) du bon de commande ;
- les lieux d'exécution des prestations ou de livraison ;
- la date de début des prestations et, le cas échéant, le délai d'exécution et/ou de livraison ;
- l'interlocuteur de l'administration à contacter lors de la livraison ;
- si un devis a été effectué, le numéro du devis et sa date d'établissement.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre, mais leur exécution doit être terminée au plus tard **six (6) mois** suivant la fin de l'accord-cadre.

L'Acheteur se réserve la possibilité d'arrêter ou de suspendre à tout moment l'exécution des prestations ayant donné lieu à un bon de commande, sans avoir à motiver sa décision. Il notifie alors sa décision au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception, et selon un préavis de deux (2) semaines. Cet arrêt ne saurait donner lieu à indemnité au profit du Titulaire et n'entraîne pas pour autant la résiliation de l'accord-cadre. Le paiement est effectué au prorata des prestations réellement exécutées.

En outre, la résiliation de l'accord-cadre ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le Titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

5.4 DEMANDE DE DEVIS

Les commandes sont en principe adressées au Titulaire sans devis préalable car l'UO concernée est clairement identifiée (Pour le détail des UO clairement identifiées, voir le CCTP et l'annexe financière (BPU)).

Dans l'hypothèse où l'UO concernée nécessite expressément l'établissement d'un devis préalable, celui-ci est établi au regard du bordereau de prix. Le devis préalable est motivé et exprimé en unités d'œuvre.

Le recours à une prestation sur devis est justifié par un cahier des charges spécifique. Ce cahier des charges est joint à la facturation.

La commande est émise après accord de l'Acheteur sur la justification des unités d'œuvre proposées et sera payée sur la base des prix figurant dans l'annexe financière (BPU).

5.5 CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

La constatation de l'exécution des prestations est menée par le Service du numérique (SNUM) du Ministère de la Culture ou par le service compétent (pour les DRAC et SCN).

Ces contrôles peuvent être aléatoires ou programmés pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Les opérations de vérifications et les décisions prises après vérifications sont réalisées conformément aux articles 30 à 35 du CCAG/TIC et dans les délais et conditions indiqués au CCTP, le cas échéant.

Pour les vérifications effectuées dans l'établissement de l'Acheteur, le point de départ du délai est la date de notification, par le Titulaire, du procès-verbal de mise en ordre de marche à l'Acheteur.

L'Acheteur avise le Titulaire des jours et heures fixés pour les vérifications, afin de lui permettre d'y assister ou de se faire représenter. L'absence du Titulaire dûment avisé, ou de son représentant, ne fait pas obstacle au déroulement ou à la validité des opérations de vérification.

À l'issue du bon de commande, les vérifications quantitatives et qualitatives de l'ensemble des livrables et des prestations, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations de l'accord-cadre.

5.6 GARANTIE

A défaut de proposition alternative par le Titulaire dans son offre technique et financière, les prestations font l'objet de la garantie prévue à l'article 36 du CCAG/TIC.

La garantie prévue au CCAG de référence s'exerce indépendamment de la garantie légale pour vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

5.7 PRESTATIONS SIMILAIRES

Conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de passer un marché de services, sans publicité ni mise en concurrence préalables, ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au Titulaire du présent accord-cadre.

Article 6 - OFFRES PROMOTIONNELLES

Les prestations et matériels annexes figurants à l'accord-cadre peuvent faire l'objet d'offres promotionnelles proposées par le Titulaire, pour une durée donnée.

Ces offres promotionnelles peuvent notamment porter sur une diminution des prix nets.

En tout état de cause, la diminution des prix nets des prestations ne doit pas résulter d'une baisse du coût horaire humain.

Le Titulaire adresse les offres promotionnelles à l'Acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine.

Ces offres promotionnelles ne peuvent s'appliquer qu'aux seuls prestations et matériels figurant à l'accord-cadre. À l'expiration de la promotion, les prix de l'accord-cadre sont ceux à nouveau en vigueur.

L'offre promotionnelle s'applique aux commandes émises pendant toute la durée de la promotion.

Article 7 - CLAUSE DE RÉEXAMEN

Le Titulaire s'engage, sur la durée de l'accord-cadre, à réaliser les prestations conformément aux spécifications au CCTP et en annexe à l'acte d'engagement.

Toutefois, le Titulaire peut procéder à des modifications non substantielles desdites prestations dans les conditions fixées ci-après.

7.1 MODIFICATIONS ET AJOUTS DE PRESTATION(S) ET/OU DE MATERIEL(S) EN COURS D'EXECUTION SUITE A UNE EVOLUTION TECHNIQUE OU REGLEMENTAIRE

En cours d'exécution du présent accord-cadre, des modifications et/ou des ajouts de prestation(s) et/ou de matériel(s) peuvent intervenir, soit à l'initiative du Titulaire, soit par le biais d'une évolution réglementaire et/ou normative.

Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du présent accord-cadre.

Les modalités sont décrites dans les conditions fixées ci-après.

7.1.1 Modifications et ajouts de prestation(s) et/ou de matériel(s) suite à des évolutions d'ordre technique ou technologique

En cours d'exécution du présent accord-cadre, le Titulaire peut procéder à des modifications et/ou des ajouts d'une (des) prestation(s) et/ou du (des) matériel(s) objet(s) de l'accord-cadre afin de faire suite à des évolutions d'ordre technique ou technologique desdites prestations et/ou matériels.

La nouvelle prestation est conforme aux spécifications fonctionnelles prévues à l'accord-cadre et doit être techniquement équivalente ou supérieure à celle proposée initialement.

Particulièrement, ces modifications et/ou ajouts de prestation(s) ou de matériel(s) peuvent consister en la mise en place de nouvelles fonctionnalités. L'évolution ou l'innovation technique et/ou technologique concernée doit pouvoir s'insérer dans la solution proposée et permettre d'améliorer l'efficacité, l'efficience, la performance de la solution et/ou de la simplifier.

En cas de modification et/ou ajout d'une solution substitutive, il est entendu que celle-ci peut être le cas échéant de marque différente à la solution substituée.

Toutefois, il est entendu que, conformément à l'article L. 2194-1 du code de la commande publique, ces modifications et/ou ajouts ne peuvent avoir pour effet de changer la nature globale de l'accord-cadre.

Ces évolutions peuvent avoir des conséquences sur :

- Les prix des prestations ou matériels indiqués en annexe à l'acte d'engagement ;
- La composition des prestations (modifications, ajouts) et, par voie de conséquence, sur les prix correspondants.
- La composition du matériel (modifications du matériel, ajouts d'accessoires et/ou d'options) et, par voie de conséquence, sur les prix correspondants ;

Le Titulaire justifie par tout moyen l'équivalence des conditions économiques entre la prestation ou le matériel modifié(e)/ajouté(e) et la prestation ou le matériel analogue à l'accord-cadre, notamment par la communication de son taux de marge. En tout état de cause, le prix net de la prestation ou du matériel modifié(e) ou ajouté(e) ne saurait excéder de 25% le prix net de la prestation ou du matériel analogue à l'accord-cadre.

En tout état de cause :

- la prestation ou le matériel modifié(e) est conforme aux spécifications fonctionnelles prévues au présent accord-cadre et doit être techniquement équivalent ou supérieur au matériel ou à la prestation proposé(e) initialement.
- la prestation ou le matériel ajouté(e) est conforme à l'objet de l'accord-cadre et en lien direct (déclinaison ou accessoire) avec le matériel ou la prestation dudit l'accord-cadre ; il est également nécessaire à sa bonne exécution.

7.1.2 Modifications et ajouts suite à une évolution réglementaire et/ou normative

En cours d'exécution de l'accord-cadre, une évolution de la réglementation ou des normes applicables au présent marché peut avoir pour effet de rendre obligatoire la modification de l'offre consistant en la modification et/ou l'ajout de prestations et/ou de matériels.

La situation décrite ci-dessus peut avoir des conséquences sur :

- Les prix des matériels indiqués en annexe à l'acte d'engagement ;
- La composition des prestations (modifications, ajouts) et, par voie de conséquence, sur les prix correspondants.
- La composition du matériel (modifications du matériel, ajouts d'accessoires et/ou d'options) et, par voie de conséquence sur les prix correspondants.

En tout état de cause, l'augmentation des prix résultant de cette situation ne saurait en excéder le coût de la mise aux normes des prestations ou matériels applicables de plein droit à l'accord-cadre.

7.1.3 Modalités de mise en œuvre de la modification / de l'ajout de prestation(s) ou matériel(s)

Le Titulaire est tenu de soumettre à l'Acheteur un dossier motivé au plus tard deux (2) mois avant la date souhaitée d'ajout ou de modification.

Le dossier contient notamment, s'il y a lieu :

- les caractéristiques techniques de la prestation ou du matériel initial(e),
- les caractéristiques techniques de la nouvelle prestation ou nouveau matériel,
- une comparaison entre les deux prestations ou matériels démontrant que la nouveauté satisfait aux mêmes conditions et est techniquement équivalente ou supérieure à la solution initiale objet du marché,
- l'annexe financière (BPU) mise à jour, le cas échéant.

Le dossier est transmis à l'Acheteur sous un format électronique modifiable, avant que ce dernier ne valide l'évolution. Cette mise à jour permet de repérer rapidement dans le nouveau document les modifications apportées à la version précédente (par exemple, texte modifié surligné en couleur).

A compter de la réception du dossier complet susvisé, l'Acheteur dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour valider la modification ou l'ajout :

- Si la demande de modification ou d'ajout est acceptée par l'Acheteur, le(s) nouveau(x) prix sont intégrés dans l'annexe financière sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant. Cela prend la forme d'une nouvelle annexe financière modifiée de l'accord-cadre.

Les nouveaux prix entrent en vigueur à la date fixée par l'Acheteur dans le courrier adressé au Titulaire ou à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la validation de cette dernière.

Les nouveaux prix s'appliquent aux commandes émises à compter de cette date.

- Si la proposition du Titulaire ne recueille pas l'approbation de l'Acheteur et que le Titulaire n'est plus en mesure de fournir la prestation ou le matériel objet du présent marché, celui-ci est résilié de plein droit aux torts du Titulaire.

Par dérogation à l'article 50 des CCAG/TIC, cette résiliation est prononcée sans que l'Acheteur soit tenu de se conformer à la procédure définie à cet article.

L'Acheteur se réserve le droit de demander, le cas échéant, la réparation du préjudice subi et de faire exécuter les prestations aux frais et risques du Titulaire conformément à l'article « exécution de la prestation aux frais et risques du Titulaire » des CCAG/TIC.

7.2 MODIFICATION EVENTUELLE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES MENSUELLES (UO-B1 ET UO-C1)

Un rendez-vous sera organisé au plus tard le mois précédent la date d'anniversaire du démarrage du fonctionnement opérationnel (1er mai) entre le Titulaire et l'Acheteur afin de discuter d'un éventuel recalibrage des prestations forfaitaires proposées dans le cadre des Services B et C, compte tenu de la réalité des besoins du Ministère.

Cette modification pourra donc concerner les UO suivantes :

- UO-B1 : Prestations de proximité, de logistique, de maintenance et de téléphonie
- UO-C1 : Gouvernance, Pilotage

Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des nouvelles modalités éventuelles, ainsi que des nouveaux tarifs. Cette modification peut se faire à la hausse comme à la baisse. Elle est établie sur la base de justificatifs fournis par les parties, indiquant notamment les prévisions volumétriques pour l'année à venir.

Article 8 - RÉGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 ÉLÉMENTS NECESSAIRES A LA COMMERCIALISATION DE L'OFFRE

Par dérogation à l'article 44 des CCAG/TIC, le Titulaire met gratuitement à la disposition de l'Acheteur les éléments de toute nature en sa possession nécessaires à la commercialisation des prestations du marché auprès de l'Acheteur.

La présente autorisation vaut pour une utilisation dans le catalogue de l'Acheteur, sur le site Internet de l'Acheteur, ou dans tout autre support de communication. Elle est donnée pour toute la durée de validité de l'accord-cadre et, le cas échéant, se prolonge pendant la durée nécessaire aux fins d'acquisition des accessoires aux prestations concernées.

En particulier, le Titulaire permet l'usage du nom commercial des prestations ou celui de leur marque dans les conditions définies par le code de la propriété intellectuelle. A défaut de nom commercial propre, une prestation est désignée par celui du Titulaire ou la dénomination de celui-ci, suivis d'un nombre compris entre 100 et 999.

Le Titulaire déclare et garantit détenir tous les droits, notamment tous les droits et titre(s) de propriété intellectuelle, sur l'ensemble des éléments nécessaires à la commercialisation des prestations de l'accord-cadre auprès de l'Acheteur.

8.2 CREATIONS REALISEES PAR L'ACHETEUR

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément remis, ou mis à la disposition du Titulaire par l'Acheteur dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre restent la propriété exclusive dudit Acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le Titulaire, à d'autres fins que l'exécution du présent marché, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'Acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution du présent accord-cadre. Le Titulaire s'engage à les détruire à l'issue du marché.

Le Titulaire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des prestations prévues au marché lorsque les prestations ont été réalisées par l'Acheteur.

Les parties conviennent expressément de ce que les dispositions du présent article demeureront en vigueur après la cessation du présent accord-cadre, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation du présent contrat, qu'il y ait ou non faute du Titulaire.

8.3 DISPOSITIONS COMMUNES

8.3.1 Étendue des droits concédés

Aux fins d'application du présent article, il est précisé que les droits concédés comprennent :

- pour le droit de reproduction : le droit de reproduire ou de faire reproduire tout ou partie des éléments fournis, sur tout support, notamment papier, magnétique, numérique, CD-Rom, CD-I, DVD ou tout autre support informatique ou électronique, connu ou inconnu, actuel ou futur et ce, sans limitation de nombre ;
- pour le droit d'adaptation : le droit de traduire ou d'adapter les éléments, en tout ou partie, en toute langue ou en tout langage, le droit de les corriger, de les faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions, de les modifier, assembler, transcrire, arranger, de les transcrire en tout ou partie, sous toute forme, modifiée, amputée, condensée, étendue, d'en intégrer tout ou partie, vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce, sur tout support ;
- pour le droit d'exploitation : le droit de rétrocéder à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, notamment par une licence ou tout type de contrat, sous toute forme, tout ou partie des droits concédés, à titre temporaire ou définitif ;
- pour le droit de représentation : le droit de diffuser ou de faire diffuser tout ou partie des éléments, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, notamment par tout support, notamment, mentionné au présent article, en tout format, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, aux fins d'effectuer toute forme de traitement ;
- pour le droit d'usage : le droit de faire usage et d'exploiter, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre onéreux ou gratuit, les éléments.

Il est convenu que la rémunération de la concession des droits prévus au présent article est incluse dans le prix perçu par le Titulaire au titre de l'accord-cadre, les bases de calcul d'une rémunération proportionnelle ne pouvant être pratiquement déterminées.

Le présent article demeure en vigueur après la cessation du marché, pour quelque cause que ce soit.

8.3.2 Garantie d'éviction et propriété intellectuelle

Le Titulaire déclare et garantit être le légitime détenteur ou avoir acquis l'ensemble des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle, nécessaires à la réalisation des éléments qu'il fournit dans le cadre de l'accord-cadre et à leur utilisation par l'Acheteur.

Le Titulaire garantit l'Acheteur contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution du marché ou la commercialisation de l'offre aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le Titulaire s'engage à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

À cet effet, il doit, à ses frais et au choix exclusif de l'Acheteur :

- soit, obtenir le droit, pour l'Acheteur, de poursuivre l'utilisation des éléments en cause sans limitation et sans paiement supplémentaire ;

- soit, modifier ou remplacer les éléments concernés par le différend, de manière à ce qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché ;
- à défaut de pouvoir fournir les remèdes précédents (selon le choix de l'Acheteur), le Titulaire verse à l'Acheteur une indemnité forfaitaire d'un montant de 20 000 euros, sans préjudice :
 - d'une part, du versement par le Titulaire à l'Acheteur de dommages et intérêts au titre du préjudice subi, ainsi que de l'ensemble des frais ;
 - d'autre part, de la résiliation du marché pour faute du Titulaire prévue à l'article 50 des CCAG/TIC et, le cas échéant, l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire en application de l'article 54 des CCAG/TIC.

Le Titulaire s'engage à intervenir, à ses frais, à toute instance engagée contre l'Acheteur, y compris en référé.

8.3.3 Frais engagés par l'Acheteur

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article précédent « Garantie d'éviction et propriété intellectuelle », le Titulaire prend à sa charge l'intégralité des frais engagés spontanément par l'Acheteur pour faire cesser tout trouble né de l'exercice des droits de propriété intellectuelle concédés par le Titulaire dans le cadre du présent accord-cadre.

8.3.4 Effets vis à vis des tiers

Dans le cas de sous-traitants, le Titulaire s'engage sur l'acceptation des dispositions ci-dessus par ces derniers.

Article 9 - RÉGIME FINANCIER

9.1 FORME ET CONTENU DES PRIX

Les prix sont fermes pendant toute la durée du marché.

Les prestations seront rémunérées par application des prix mentionnés dans l'annexe financière (BPU) à l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations du présent accord-cadre ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- le suivi commercial ;
- la concession des droits de propriété intellectuelle ;
- la mise en œuvre et l'exploitation des moyens de télécommunications lui permettant l'accès sécurisé au site de développement et les coûts de communication entre son site et ceux de l'acheteur ;
- l'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations, y compris les conditions d'exploitation et d'accès des différents lieux d'enlèvement et de livraison indiquées au CCTP. À ce titre, le Titulaire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque ;

Ces prix comprennent l'ensemble des prestations décrites au cahier des clauses techniques particulières (dont les prestations associées) et, de manière générale, l'ensemble des frais nécessaires à leur réalisation.

Le Titulaire s'engage le cas échéant à ne livrer que du matériel conforme aux conditions locales d'utilisation ; à défaut sa responsabilité serait entièrement engagée.

9.2 REVISION DES PRIX

9.2.1 Principe général

Les prestations ne font pas l'objet de variation de prix, sous réserve de l'application des clauses de réexamen (article 7 du présent CCAP).

9.2.2 Gains de productivité et réduction des coûts pendant la durée du marché

Afin de tenir compte de l'amélioration continue des services, le Titulaire propose pour le service A et le service B des coefficients réducteurs, correspondant à un pourcentage d'une valeur inférieure à 100%, qu'il fixe dans l'annexe financière (BPU).

Ces gains de productivité s'appliqueront sur les UO suivantes :

- ❖ Pour le service A, indifféremment (gain applicable communément) aux UOA1 à UOA5
- ❖ Pour le service B :
 - UO-B1 : Prestation de services de proximité, de logistique, de maintenance et de téléphonie – Prix global mensuel

Ces gains de productivité seront proposés pour les années N+1 (2027), N+2 (2028), N+3 (2029), N+4 (2030) et N+5 (2031) et seront à chaque fois appliqué au montant proposé pour l'année N-1.

Ils seront applicables automatiquement à partir de la date anniversaire du début de la phase de fonctionnement opérationnel, soit à partir de chaque 1^{er} mai.

9.3 MODALITES FINANCIERES

9.3.1 Avances

Sauf refus exprès mentionné dans l'acte d'engagement, le Titulaire peut percevoir une avance.

Le taux de l'avance est de 5% ou, le cas échéant, de 30% pour les petites et moyennes entreprises. Ce taux est calculé selon les modalités de l'article R. 2191-6 et suivants du code de la commande publique. L'avance ne peut porter que sur les prestations forfaitaires des Services B et C décrits dans l'annexe financière (BPU).

Le montant de l'avance n'est ni révisable, ni actualisable.

Le délai de versement de l'avance court à compter de la notification du marché.

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

9.3.2 Répartition des paiements et acomptes

En application des dispositions de l'article L. 2191-4 du code de la commande publique, les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution du marché ouvrent droit à des acomptes.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R. 2191-21 et suivants du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées.

Le montant de l'acompte ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

La périodicité des acomptes est fixée à trois (3) mois.

Lorsque le Titulaire de l'accord-cadre est une petite ou moyenne entreprise ou un artisan au sens de l'article R. 2151-13, une société coopérative de production, un groupement de producteurs agricoles, une société coopérative d'artisans, une société coopérative d'artistes ou une entreprise adaptée, ce délai est ramené à un mois pour les marchés de travaux, et, sur demande du Titulaire de l'accord-cadre, pour les marchés de fournitures et de services.

Le paiement des acomptes n'a pas le caractère de paiements définitifs.

9.3.3 Retenue de garantie, cautionnement et comptable assignataire

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

L'accord-cadre ou un bon de commande peut être cédé ou nanti dans les conditions prévues aux articles R. 2191-46 et suivants du code de la commande publique. L'Acheteur remet, sur demande du Titulaire, d'un cotraitant ou d'un sous-traitant, une copie de l'original de l'accord-cadre revêtue d'une mention dûment signée indiquant que cette pièce est délivrée en unique exemplaire en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant du contrat.

9.3.4 Paiement et modalités de facturation

9.3.4.1.1 Prérequis à la facturation due à la livraison des matériels et/ou l'exécution des prestations

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le Titulaire et après certification du service fait par l'Acheteur.

Le paiement est effectué par virement au compte du Titulaire, précisé dans l'acte d'engagement.

Chaque unité d'œuvre donne lieu à un paiement unique à l'admission des prestations.

9.3.4.1.2 Mentions devant apparaître sur les factures dues à l'acquisition des matériels et/ou l'exécution des prestations

Les demandes de paiement établies par le Titulaire, outre les mentions légales, portent les indications suivantes :

- le code du service exécutant ;
- le numéro EJ Chorus de l'accord-cadre et le numéro EJ Chorus du bon de commande, le cas échéant ;
- la référence de l'accord-cadre ;
- la désignation des prestations effectuées (nature, numéro de série, volumétries...) ;
- la date de livraison et/ou d'exécution des prestations ;
- les prix indiqués par référence à l'annexe financière (BPU) ;
- le montant total hors TVA et TTC ;
- la dénomination et l'adresse du Titulaire ;
- le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- la référence d'inscription au répertoire du commerce et au répertoire des métiers ;
- les références du compte bancaire mentionné sur l'acte d'engagement.

Le Ministère de la Culture se réserve le droit de retourner au Titulaire toute facture ne comportant pas ces mentions.

9.3.4.1.3 Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

Pour la transmission des factures, le Titulaire doit utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant sur <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins de soit :

- Déposer ses factures sur le portail ;
- Saisir directement ses factures.

Préalables techniques et réglementaires : Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le Titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse ci-dessous :

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

Pour tout renseignement complémentaire, le Titulaire peut s'adresser à :

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1> – Rubrique « nous contacter ».

Pour toute question, le Titulaire peut contacter le bureau de la qualité comptable (BQC) par courriel : factures.pmg@culture.gouv.fr

9.3.4.1.4 Taux de TVA

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

9.3.4.1.5 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro (€).

9.3.5 Délai global de paiement et intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L. 2192-10 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à trente (30) jours. La date de début du délai est déterminée selon les modalités des articles R. 2192-12 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le Titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L. 2192-12 et suivants et R. 2192-31 à R. 2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

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

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la mise en paiement du principal.

Article 10 - PÉNALITÉS

10.1 PRINCIPES GENERAUX

Tout manquement du Titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont basées sur des éléments d'appréciation concrets liés à un défaut dans l'exécution de la prestation objet du présent accord-cadre.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le Titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

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

Les pénalités peuvent être précomptées sur les acomptes versés au Titulaire tout au long de l'exécution des prestations, lors de l'établissement des états d'acomptes, ou constituer un élément du décompte général.

10.2 PENALITES RELATIVES AUX INDICATEURS DE SERVICE

Pour ce qui concerne les prestations récurrentes (toutes les UO du service A, l'UO-B1 ainsi que toutes les UO du service C), les pénalités sont calculées chaque mois pour chacun des modules de façon indépendante. Un module correspond à un service (A, B et C).

L'assiette des pénalités est basée sur le montant hors taxe de la facturation mensuelle (hors financement éventuel de matériels et / ou de logiciels) du module considéré et hors prestations complémentaires et prestations en mode projet.

Dans l'hypothèse où plusieurs indicateurs ouvrant droits à pénalités s'appliqueraient pour un même module de prestations, ceux-ci sont suivis parallèlement et chacun d'entre eux est susceptible de déclencher des pénalités, conformément à la règle décrite ci-dessous.

En cas de pénalités et suite à l'approbation du ministère, le montant sera déduit de la facture du mois correspondant à la pénalité.

10.2.1 Mode d'application des pénalités relatives aux indicateurs de service

Le mode d'application et de calcul des pénalités sont liés aux engagements de niveau de service définis en annexe du CCTP.

Un seuil d'engagement (SE, autrement dit le "Résultat Attendu") est défini pour chaque indicateur. La prestation est jugée de mauvaise qualité en-deçà, mettant ainsi en défaut le Titulaire.

Lors du comité de pilotage M-1, le Ministère identifie au maximum 13 indicateurs sur lesquels seront appliquées les pénalités au mois M.

Le Ministère peut librement décider d'appliquer ou non les pénalités dues par le Titulaire lors du comité de pilotage mensuel.

10.2.2 Mode de calcul des pénalités relatives aux indicateurs de service

Le dispositif de pénalités devra adopter le principe décrit ci-dessus en intégrant un principe de valorisation, en fonction de l'écart du taux atteint par rapport au taux d'engagement.

Le calcul des pénalités (P) pour tout indicateur inférieur au seuil d'engagement répond de la formule suivante :

$$\text{Ø pénalités } P = U * E (*100 \text{ si la référence est un taux})$$

dans laquelle :

- L'écart (E) calculé pour chacun des indicateurs :

$$\text{Ø } E = \text{indicateur d'engagement} - \text{indicateur atteint (taux ou référence)}$$

- L'unité élémentaire de pénalité (U) représentant :

$$\text{Ø } U = 1\% \text{ de la facturation réelle mensuelle (HT) du service (A, B ou C) concerné par l'indicateur}$$

10.3 PENALITES FORFAITAIRES

Le Titulaire s'expose également à des pénalités forfaitaires pour les motifs décrits dans l'annexe « Indicateurs et matrice des priorités » du CCTP.

Le montant de chaque pénalité forfaitaire est de 1 250 €.

10.4 PENALITES POUR NON-RESPECT DE L'ENGAGEMENT D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

En cas de non-respect par l'entreprise attributaire des obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser, il sera appliqué une pénalité de 100 euros par heure d'insertion non réalisée.

En cas de non-transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion, le titulaire subira une pénalité égale à 75 euros par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

10.5 PENALITES DE RETARD POUR LES AUTRES PRESTATIONS

Par dérogation avec l'article 14.1.1 du CCAG/TIC, et sous réserve de l'application préférentielle des régimes décrits ci-dessus, la pénalité de retard est calculée par application de la formule suivante :

$$P = V * R/100$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = le montant HT de la prestation concernée ;

R = le nombre de jours de retard (calendaires).

Tout jour commencé est compté pour un jour entier de retard.

10.6 PLAFONNEMENT DES PENALITES

Par dérogation à l'article 14.1.2. du CCAG/TIC, le montant mensuel total des pénalités sur les prestations est plafonné à 8% de la valeur totale des prestations mensuelles HT de chaque service.

10.7 SEUIL D'EXONERATION DES PENALITES

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG/TIC, le seuil d'exonération des pénalités est fixé à 250 euros HT pour l'ensemble de l'accord-cadre. Cela signifie qu'en deçà de ce seuil, l'acheteur ne demandera pas le paiement des pénalités.

Article 11 - CLAUSE INCITATIVE & VERSEMENT DE BONUS

Afin d'inciter le Titulaire à une amélioration continue, l'Acheteur consent de verser une prime au Titulaire lorsque celui-ci dépasse les engagements de niveau de services définis à l'annexe « Indicateurs et matrice de priorités » du CCTP.

Ce bonus se base exclusivement sur une météo de satisfaction montrant une note maximale trois mois consécutifs. Cette météo, à l'initiative du Ministère de la Culture, sera partagée en COPIL.

Le montant de cette prime forfaitaire est de 1 250 €. Elle peut être versée chaque trimestre, pour un maximum de 4 fois sur une durée annuelle.

Article 12 - TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En cas de traitement de données à caractère personnel, les parties sont tenues au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « règlement général sur la protection des données » ou RGPD).

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire de l'accord-cadre s'engage à effectuer, pour le compte de l'Acheteur, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Il apporte à l'Acheteur des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

12.1 PRECISIONS TERMINOLOGIQUES

Sont entendus, au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données :

- l'Acheteur comme « le responsable de traitement » ;
- le Titulaire comme « le sous-traitant » ;

Les termes « Acheteur » et « Titulaire » employés dans le cadre du présent article sont à lire compte tenu de cette correspondance.

12.2 DESCRIPTION DU TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERES PERSONNEL

Le Titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'Acheteur, pour la durée du présent accord-cadre, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations.

La nature des opérations réalisées sur les données est : consultation, collecte, enregistrement, stockage provisoire, et traitement des données.

Les finalités du traitement sont la fourniture des solutions et prestations décrites dans le CCTP.

Les types de données à caractère personnel traitées sont : nom, prénom, adresse électronique, identifiants de connexion, adresse IP.

Les catégories de personnes concernées sont : les agents du Ministère utilisateurs des solutions, ainsi que les personnes extérieures amenées à les utiliser.

12.3 DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES (ARTICLES 37 A 39 DU RGPD)

Le Titulaire communique à l'Acheteur dès la notification de l'accord-cadre, le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

12.4 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR VIS-A-VIS DU TITULAIRE

L'Acheteur s'engage à :

- a. fournir au Titulaire les données visées dans la clause relative à la « Description du traitement de données à caractères personnel » ;
- b. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Titulaire ;
- c. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD et par la loi Informatique et Libertés de la part du Titulaire ;
- d. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Titulaire.

12.5 OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE L'ACHETEUR (ARTICLE 28.3 DU RGPD)

12.5.1 Rappel des principales obligations

Le Titulaire de l'accord-cadre s'engage, notamment, à :

1. traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du présent accord-cadre ;
2. traiter les données conformément aux instructions documentées de l'Acheteur figurant dans le présent accord-cadre. Si le Titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'Acheteur ;
3. si le Titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'Acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;
4. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre ;
5. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :
 - 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 ;
6. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

12.5.2 Mesures de sécurité

Le Titulaire met en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

12.5.3 Registre des activités de traitement (article 30 du RGPD)

Le Titulaire tient par écrit un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte de l'Acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées de l'Acheteur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et,

- le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'Acheteur ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement général sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, selon les besoins :
 - o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

12.5.4 Aide du Titulaire dans le cadre du respect par l'Acheteur de ses obligations

De plus, le Titulaire aide l'Acheteur, dans le cadre du respect par celui-ci de ses obligations :

- à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ;
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

12.5.5 Documentation (article 28.3.h du RGPD)

Le Titulaire met à la disposition de l'Acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre, le cas échéant, la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Acheteur ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits.

12.6 SOUS-TRAITANCE DES ACTIVITES DE TRAITEMENT (ARTICLES 28.2 ET 28.4 DU RGPD)

Lorsque le Titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'Acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'Acheteur, le Titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant 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 législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données.

Le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'Acheteur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

12.7 DROIT D'INFORMATION ET EXERCICE DES PERSONNES CONCERNEES PAR LE TRAITEMENT (ARTICLES 13 A 15 DU RGPD)

Il appartient au Titulaire de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

La formulation et le format de l'information doivent être convenus avec l'Acheteur avant la collecte de données.

Le Titulaire doit répondre, au nom et pour le compte de l'Acheteur et dans les délais prévus par le règlement général sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits.

12.8 NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (ART. 33 DU RGPD)

Le Titulaire notifie à l'Acheteur, par courrier électronique au délégué à la protection des données, toute violation de données à caractère personnel dans un délai de 4 heures après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL).

Après accord écrit de l'Acheteur, le Titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte de l'Acheteur, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures – à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'Acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord écrit de l'Acheteur, le Titulaire communique, au nom et pour le compte de l'Acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'Acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

12.9 SORT DES DONNEES (ARTICLE 28.3.G DU RGPD)

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, et selon le choix de l'Acheteur, le Titulaire doit détruire toutes les données à caractère personnel.

12.10 CAS PARTICULIER DES DONNEES RELATIVES AU CONTROLE ET AU SUIVI DE L'ACTION D'INSERTION

Le Titulaire est informé que la gestion des données personnelles permettant le suivi et le contrôle de l'action d'insertion est confiée à l'EPEC.

Ces données personnelles seront traitées dans le logiciel CLAUSE développé par la société ARCHE MC2 qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

A ce titre, les bénéficiaires, les représentants de l'entreprise, les représentants du donneur d'ordre, les représentants de tous partenaires impliqués dans la mise en application des considérations sociales d'insertion sont informés que les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour réaliser le suivi dans le cadre du dispositif.

L'EPEC est responsable du traitement des données collectées. Les données sont conservées pendant une durée de : 48 mois à compter de la date d'entrée dans le dispositif de la personne et 24 mois après la fin du marché concerné. Dans le cadre de la charte insertion NPNRU, ces informations devront être conservées jusqu'en 2032 inclus.

En l'absence de positionnement sur un emploi, les données seront conservées 6 mois maximum.

Durant cette période, l'EPEC met en place tous moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

Ces durées de conservations ne pourront s'appliquer si :

- Le titulaire exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux services de l'EPEC et à ses partenaires emploi/insertion susceptibles d'intervenir et d'accompagner les démarches. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. Ces organismes et l'EPEC s'engagent à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans le consentement préalable du titulaire, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le titulaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore délimitation du traitement des données. Le titulaire peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, le titulaire peut exercer ses droits en contactant l'EPEC par email à l'adresse suivante dpo@epec.paris ou par courrier :

Ensemble Paris Emploi Compétences
18 rue Goubet
75019 Paris.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être contactée :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

La non-fourniture ou la non-autorisation de la transmission de ces informations entraînera l'impossibilité de donner une suite à ce positionnement.

Article 13 - DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 FORME DES NOTIFICATIONS ET DES INFORMATIONS

L'Acheteur notifie au Titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'attester la date de réception. En cas de dématérialisation, les échanges se font par messagerie électronique ou via la plate-forme des achats de l'Etat (P.L.A.C.E.).

13.2 LANGUE

Tous les documents remis par le Titulaire sont rédigés en langue française.

Dans le cas où le Titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il le fournit, à sa charge, accompagné d'une traduction en français.

L'ensemble des communications écrites ou orales qui pourraient avoir lieu entre l'Acheteur, le Titulaire et ses sous-traitants éventuels durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

13.3 SOUS-TRAITANCE

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'Acheteur, le Titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

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

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

13.4 ASSURANCES

Le Titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'Acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le Titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

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

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

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

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

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

13.5 AUTRES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

13.5.1 Devoir d'information quant aux éventuelles modifications en cours d'exécution

Le Titulaire est tenu de notifier sans délai à l'Acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

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

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le Titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiés à l'Acheteur.

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

13.5.2 Obligation et solidarité financière des donneurs d'ordre

Le Titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le Titulaire sur la plate-forme en ligne, mise à disposition gratuitement, à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com>. A défaut, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts du Titulaire.

Si le Titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service « SIPSI » du Ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

13.5.3 Règles relatives au travail dissimulé

Dans le cadre du dispositif d'alerte prévu au code du travail et conformément à l'article L. 8222-6 dudit code, lorsque l'Acheteur est informé, par les instances de contrôle, d'une situation irrégulière du Titulaire au regard des articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du code du travail, il lui enjoint de faire cesser immédiatement la situation, et d'en apporter la preuve. Il informe l'instance de contrôle des résultats de cette démarche.

Si le cocontractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, dans un délai de deux mois, l'Acheteur peut résilier l'accord-cadre aux torts du Titulaire sans indemnité, et le faire exécuter à ses frais et risques.

13.5.4 Demande d'information sur le coût de revient des prestations

Dans les conditions fixées aux articles L. 2196-4 et suivants du code de la commande publique, le Titulaire fournit, si l'Acheteur en fait la demande, les renseignements sur les éléments techniques et comptables du coût de revient des prestations qui font l'objet du présent accord-cadre (notamment bilans, comptes de résultat ainsi que leur comptabilité analytique et tout document de nature à permettre l'établissement des coûts de revient).

13.6 PROMOTION DE LA CHARTE « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES »

Le Ministère de la Culture s'est engagé dans une démarche « Relations fournisseurs et achats Responsables » (RFAR) avec la signature le 13 avril 2023 de la charte du même nom.

Par cet engagement, le Ministère encourage notamment ses fournisseurs :

- à construire un projet fédérateur transversal et de transformation autour d'une politique achats responsables, en y associant l'ensemble des directions concernées ;
- au développement de bonnes pratiques d'achat dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement ;
- à s'engager dans un parcours des achats responsables en signant la Charte RFAR voire, pour les plus engagés et les plus déterminés, en travaillant à l'obtention du Label RFAR.

À cet effet, le Titulaire s'engage à informer le Ministère de toute démarche entreprise en la matière, et notamment :

- la signature de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »,
- l'obtention du Label « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR),
- et/ou toute norme ou tout label équivalent.

Le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats (CNA) se proposent de vous accompagner dans cette démarche.

Pour toute information, consultez le site internet : <http://www.rfar.fr>

13.7 DIVERSITE ET EGALITE

Le ministère de la Culture est détenteur depuis 2017 des labels « Egalité professionnelle » et « Diversité » délivrés par l'AFNOR.

Il s'engage à ce titre à mettre en œuvre des procédures et outils relatifs aux problématiques de lutte contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, comme notamment :

- des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des discriminations à l'attention de tous les personnels, en ciblant plus particulièrement l'encadrement et les équipes de gestion des ressources humaines ;
- un plan d'actions pluriannuel afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Le ministère s'engage ainsi à lutter contre les comportements sexistes et les violences faites aux femmes, favoriser le rééquilibrage de la rémunération entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès aux fonctions d'encadrement supérieur.

Dans le cadre de cette politique d'achats responsables et de lutte contre les discriminations, le ministère de la Culture souhaite mobiliser ses fournisseurs afin d'être informé de leurs propres actions en matière d'égalité femmes-hommes et de diversité professionnelle et/ou de les sensibiliser davantage à ces enjeux.

Compte tenu de cette ambition, il est demandé au Titulaire de remplir au moment de la signature du marché le questionnaire « Egalité professionnelle et diversité professionnelle » proposé par le ministère.

Ce questionnaire n'est exigé que du seul Titulaire. Il prend la forme d'un formulaire informatique dont l'adresse lui sera communiquée au moment de l'attribution du marché.

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le Titulaire s'engage à renseigner à nouveau le questionnaire en cours d'exécution du marché si le pouvoir adjudicateur lui en fait la demande. Celle-ci peut intervenir par exemple à la date anniversaire de la notification du marché si ce dernier est pluriannuel, ou un mois avant l'échéance du marché. Le représentant de l'Acheteur compare alors la situation décrite à celle présentée initialement. Le Ministère de la Culture, détenteur des labels « Diversité » et « Egalité », souhaite mobiliser les entreprises dans le cadre de sa politique d'achats responsables.

13.8 RESILIATION

L'Acheteur peut résilier l'accord-cadre dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du code de la commande publique et conformément aux dispositions du chapitre 8 du CCAG/TIC, y compris aux frais et risques du Titulaire, le cas échéant.

Outre les cas de résiliation prévus par ces dispositions, l'Acheteur se réserve le droit de résilier l'accord-cadre sans mise en demeure préalable, par dérogation à l'article 50.2 du CCAG/TIC et sans indemnité pour le Titulaire :

- en cas de violation des règles de confidentialité prévues à l'article 5 du CCAG/TIC ;
- en cas de non-fourniture des pièces exigées aux articles D. 8222-5, D. 8222-7 ou D. 8222-8 du code du travail, comme précisé à l'article 13.5 du présent CCAP ;
- au cas où le montant des pénalités atteindrait 30% du montant de l'accord-cadre ou dépasserait le montant du bon de commande concerné.

L'Acheteur se réserve également le droit de résilier le marché sans indemnité pour le titulaire si, à l'issue de la phase probatoire initiale ou renouvelée prévue au CCTP, le Titulaire ne réalise pas les services conformément aux dispositions du marché, rendant ainsi impossible le passage en fonctionnement opérationnel.

Enfin, l'Acheteur peut, en application de l'article L. 2195-3 du code de la commande publique et de l'article 51 du CCAG/TIC, résilier l'accord-cadre pour tout motif d'intérêt général.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, le Titulaire a droit à être indemnisé de la part des frais et investissements, éventuellement engagés pour l'accord-cadre et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il lui incombe d'apporter toutes

les justifications nécessaires à la fixation de cette partie de l'indemnité dans un délai de quinze (15) jours après la notification de la résiliation de l'accord-cadre. Ces indemnités sont portées au décompte de résiliation, sans que le Titulaire ait à présenter une demande particulière à ce titre.

13.9 DIFFERENDS

Le présent marché est conclu et est exécuté de bonne foi par les parties qui s'engagent à examiner ensemble, dans le plus grand esprit de concertation, tout différend qui pourrait survenir relatif à son existence, son interprétation ou à son exécution.

L'Acheteur et le Titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent contrat ou à l'exécution des prestations.

13.9.1 Principes communs au règlement amiable des différends

- **Rappels quant aux processus de règlement amiable des différends**

La médiation ou la conciliation par le Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics sont des processus de règlement amiable des différends. Leur recours vise notamment à favoriser une solution rapide et pérenne aux problèmes rencontrés, et participe à l'objectif de préserver la relation future du Ministère avec ses fournisseurs.

À ce titre, chaque partie reste libre de quitter à tout moment le processus.

Dans l'hypothèse où le différend n'aurait pas trouvé de solution acceptable pour les deux parties, il appartiendra à la plus diligente d'entre elles, si elle s'y croit fondée, de saisir la juridiction compétente du litige en cause.

- **Suspension des délais de recours contentieux et de prescriptions**

Conformément au code de justice administrative, les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date d'acceptation des deux parties indiquée dans le courriel d'ouverture qui leur est envoyé par le médiateur interne ou de la date de saisine du Comité consultatif du règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics.

Ces démarches interrompent les délais de recours contentieux jusqu'à la notification de la décision prise après la tentative de règlement amiable, ou de la constatation de l'échec de la démarche.

- **Confidentialité**

Sauf accord des parties, et exceptions prévues par le code de la justice administrative, la médiation ou la conciliation par le Comité sont soumises au principe de confidentialité. Ce principe vise à favoriser les échanges via la libération de la parole, l'émergence de nouvelles idées ou la clarification de situations.

Aussi, les constatations et les déclarations des parties recueillies dans le cadre du règlement amiable doivent rester confidentielles.

Ce principe de confidentialité ne s'applique pas aux pièces, documents et déclarations qui sont connus des parties et préexistent à la démarche, sans préjudice des mentions de protection qui peuvent les concerner.

13.9.2 Possibilité de recourir au médiateur interne du Ministère de la Culture

En cas d'échec des négociations directes engagées entre les parties au présent marché, et avant toute saisine de la juridiction compétente, celles-ci ont la possibilité de saisir le médiateur interne « Relations fournisseurs » du ministère de la Culture à l'adresse suivante :

sg-mediateur-fournisseurs@culture.gouv.fr

ou par courrier recommandé avec avis de réception à :

M. le Médiateur interne « Relations fournisseurs » du Ministère de la Culture,
182, Rue Saint-Honoré
75001 Paris

Attention, le médiateur interne du Ministère de la Culture n'intervient que pour les différends entre le(s) titulaire(s) du marché et le Ministère.

- **Modalités de saisine du médiateur interne :**

La saisine du médiateur interne du Ministère de la Culture doit comporter :

- le nom de l'entreprise à l'origine de la demande
- son numéro de SIRET,
- l'objet du marché et, le cas échéant, du ou des bon(s) de commande concerné(s),
- l'objet de sa sollicitation,
- le service concerné au sein du Ministère de la Culture
- les coordonnées mail et téléphoniques de la personne pouvant être contactée au sein de l'entreprise.

Le médiateur interne se prononce sur l'éligibilité de la demande et informe en retour la partie demanderesse dans les meilleurs délais.

Dès lors que la demande d'une partie est estimée éligible, le médiateur interne sollicite l'avis de l'autre partie. Si les deux parties acceptent l'entrée en médiation, le médiateur interne envoie un courriel d'ouverture aux deux parties, précisant la date d'acceptation des parties.

Cette date constitue l'entrée en médiation et fixe la date de la première réunion.

Le recours au service de la médiation est entièrement gratuit.

- **Durée de la médiation**

Les parties décident de fixer un délai de médiation, dans la limite de 6 mois maximum à compter de la date d'entrée en médiation.

La date d'entrée en médiation est celle précisée par le médiateur interne dans son courriel d'ouverture attestant l'acceptation des parties d'entrer dans la démarche. À défaut, elle correspond à la date de la première réunion de médiation, conformément à l'article L. 213 6 du code de justice administrative.

13.9.3 Possibilité de recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics ou au médiateur des entreprises

En cas de différend, les Acheteurs et le Titulaire peuvent recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics compétent ou au médiateur des entreprises, conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-24 du code de la commande publique.

Le comité consultatif compétent est la :

Direction des affaires juridiques
Sous-direction de la commande publique
Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat public
1C - Bâtiment Condorcet
6, rue Louise Weiss - Télédéc 353
75703 PARIS Cedex 13

13.10 LITIGES ET CONTENTIEUX

Le présent accord-cadre est soumis au droit français.

Tout litige dans le cadre du présent accord-cadre est soumis au :

Tribunal administratif de Paris
7, Rue de Jouy
75 181 Paris Cedex 04
Téléphone : 01 44 59 44 00 – Télécopie : 01 44 59 46 46
Courrier : greffe.ta-paris@juradm.fr

Les tribunaux de grande instance compétents pour connaître des actions en matière de propriété intellectuelle sont désignés par le Code de l'organisation judiciaire.

Article 14 - DÉROGATIONS

Les dérogations au CCAG/TIC sont présentées dans le tableau récapitulatif ci-dessous :

Article du présent CCAP	Article du CCAG/TIC	Objet de la dérogation
2 CCAP	4 CCAG/TIC	Documents contractuels
5.3 CCAP	3.7.2 CCAG/TIC	Bons de commande
7.1.3. CCAP	50 CCAG/TIC	Résiliation pour faute
8.1 CCAP	44 CCAG/TIC	Propriété intellectuelle
10.1 et 10.5 CCAP 10.6 CCAP 10.7 CCAP	14.1.1 CCAG/TIC 14.1.2 CCAG/TIC 14.1.3 CCAG/TIC	Pénalités pour retard (mise en demeure, plafond, exonération)
13.7 CCAP	50.2 CCAG/TIC	Résiliation pour faute