

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)**

**Marché n° PF\_2025-025**

**Prestations d'évolution de l'application de gestion des concours et de  
maintenance associée pour les besoins de l'Institut national du service  
public (INSP)**

### **MARCHE DE SERVICES**

**Marché passé selon la procédure d'appel d'offre ouvert  
Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique**

## SOMMAIRE

Article 1 - Dispositions générales .....	4
Article 2 - Objet .....	4
2-1- Forme, décomposition et montant du marché.....	4
2-2- Durée du marché.....	5
2-3- Réalisation de prestations de services similaires .....	5
2-4- Sous-Traitance .....	5
Article 3 - Pièces contractuelles .....	5
Article 4 - Prix et règlement .....	6
4-1- Emission des bons de commande .....	7
4-2- Forme du prix .....	7
4-3- Contenu du prix .....	7
4-4- Révision des prix .....	7
4-5- Périodicité et régime des paiements .....	8
4-6- Présentation des demandes de paiement.....	8
4-7- Délais de paiement .....	9
4-7-1 Intérêts moratoires .....	9
4-7-2 Avance 10	
Article 5 - Moyens et obligations particuliers du titulaire.....	10
5-1- Qualité .....	10
5-2- Mise en place et gestion des équipes .....	10
5-3- Récusation du personnel.....	11
5-4- Documentation .....	11
5-5- Transfert de compétences/pérennité .....	11
Article 6 - Obligations diverses du titulaire .....	12
6-1- Obligations de résultat .....	12
6-2- Obligations de conseil et d'information .....	12
6-3- Conflit d'intérêt .....	13
Article 7 - Assistance.....	13
Article 8 - Contrôles de la bonne exécution du marché .....	13
8-1- Opérations de vérification applicables aux développements de nouvelles fonctionnalités .....	13
A. Vérification d'Aptitude (VA) .....	14
B. Vérification de Service Régulier (VSR).....	14
8-2- Opérations de vérifications des réalisations de développements complémentaires spécifiques.....	15
8-3- Opérations de vérifications de la maintenance (assistance, support maintenance corrective et évolutive) 15	
C. Règles générales .....	15
Article 9 - Clause de réexamen .....	15
Article 10 - Maintenance corrective et évolutive .....	16
10-1- Maintenance corrective : .....	16
A. Hors période d'activité critique .....	16
B. Pendant période d'activité critique .....	16
10-2- Maintenance évolutive : .....	17
Article 11 - Répartition des responsabilités entre l'INSP et le titulaire .....	18
11-1- Responsabilités du DSIIN (INSP) .....	18

11-2-	Responsabilités du titulaire.....	19
11-3-	Responsabilités partagées et coordination.....	19
Article 12 - Pénalités.....		19
12-1-	Pénalités de retard.....	20
12-2-	Pénalités pour violation des obligations de sécurité et de confidentialité .....	20
12-3-	Autres pénalités .....	20
12-4-	Pénalités en cas d'anomalies (mineures, majeures ou bloquantes) constatées.....	20
A.	Pendant les périodes d'activité normale.....	20
B.	Pendant les périodes d'activité intense.....	21
12-5-	Indisponibilité de la Solution en production (anomalie bloquante du fait d'un problème applicatif)	21
12-6-	Réfections.....	22
Article 13 - Exécution aux frais et risques du titulaire.....		22
Article 14 - Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché		22
Article 15 - Litiges et différends.....		22
Article 16 - Confidentialité et protection des données à caractère personnel.....		22
Article 17 - Dérogations aux documents généraux.....		23

## Article 1 - Dispositions générales

### Le contexte du projet

L'Institut National du Service Public (INSP), créé le 1er janvier 2022 pour remplacer l'Ecole Nationale d'Administration (ENA), est l'opérateur public de référence pour le recrutement, la formation initiale et la formation continue des hauts fonctionnaires et cadres supérieurs et dirigeants de l'Etat.

L'INSP a 5 missions principales :

- organiser les concours d'accès à sa formation initiale et les préparations associées. Il propose également des préparations aux concours des institutions européennes ;
- assurer la formation initiale des élèves fonctionnaires issus de ses concours ;
- mettre en œuvre une offre de formation professionnelle continue d'excellence (diplômante ou certifiante) destinée aux personnes exerçant ou ayant vocation à exercer des emplois de direction de l'Etat ou des fonctions d'encadrement supérieur ;
- conduire et financer des activités de recherche dans les domaines de l'action publique ;
- contribuer au rayonnement européen et international de la France par la valorisation et la diffusion de la recherche, des formations et des expertises de l'administration française et l'accueil d'étudiants étrangers.

## Article 2 - Objet

Les stipulations du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) concernent les prestations de maintenance et d'évolution de l'application de gestion des concours de l'Institut national du service public.

La description technique des prestations attendues est définie dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

### 2-1- Forme, décomposition et montant du marché

N°	Intitulé	Montant maximum HT par an
1	Prestations d'évolution de l'application de gestion des concours et de maintenance associée	100 000 EUR

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à prix forfaitaires et unitaires exécutés au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, conformément aux articles L. 2125-1, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Il ne comporte ni tranche, ni phase, ni lot.

La première partie du marché est forfaitaire.  
La seconde partie du marché est à bons de commande.

Le montant total du marché est conclu avec un maximum de **400 000 EUR HT** sur toute la durée du marché. Il ne comporte pas de montant minimum.

## 2-2- Durée du marché

Durée initiale : 24 mois à compter de la date de notification du marché.  
Reconduction : deux reconductions tacites de 12 mois sauf dénonciation expresse par lettre recommandée avec accusé de réception par le pouvoir adjudicateur trois mois avant la date anniversaire du marché. Le titulaire du marché ne peut pas refuser la reconduction selon les dispositions de l'article R. 2112-4 du code de la commande publique.

La notification prévisionnelle du marché est prévue en **septembre 2025**.  
La période prévisionnelle de début des prestations est prévue en **octobre 2025**.

Les prestations de maintenance débuteront à la **date de notification du présent marché**.

## 2-3- Réalisation de prestations de services similaires

Conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de passer des marchés de prestation de services similaires.

La durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial. Le montant cumulé de ces prestations similaires ne pourra dépasser 50 % du montant du marché.

## 2-4- Sous-Traitance

Conformément aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et en complément des dispositions des articles R. 2193-1 à R. 2193-22 relatifs à la sous-traitance, les conditions de l'exercice de la sous-traitance sont définies à l'article 3.6 du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG – TIC).

Conformément aux dispositions des articles R. 2152-3, R. 2152-4, R. 2152-5 et R. 2193-9 du code de la commande publique, si le pouvoir adjudicateur considère que les prix des prestations qu'il est prévu de sous-traiter sont anormalement bas, il sera demandé au titulaire de justifier ces prix. Si aucune justification permettant d'expliquer les prix proposés n'est apportée, la sous-traitance ne pourra être agréée.

## Article 3 - Pièces contractuelles

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement dont l'exemplaire original conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur et l'annexe qui y est mentionnée (Bordereau des Prix);
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses 3 annexes :

- Annexe 1 : Copies d'écran des applications ;
- Annexe 2 : Liste des évolutions déjà qualifiées à mettre en œuvre (Backlog) ;
- Annexe 3 : Calendrier 2025 ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG – TIC) approuvé par arrêté du 30 mars 2021 ;
- Le cadre de réponse technique (CRT) ;
- Les bons de commande
- [L'arrêté du 14 décembre 2021](#) portant approbation d'un cahier des clauses de livraison continue numérique ;
- L'ensemble des prestations liées au système d'information doit se conformer aux normes, référentiels et recommandations en vigueur au sein de l'administration publique française, et notamment :
  - **Accessibilité et design**
    - **RGAA – Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité**, approuvé par *arrêté du 20 septembre 2019*, pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.
    - **DSFR – Design System de l'État français**, publié par la DINUM, garantissant une accessibilité native (conformité RGAA), une cohérence graphique et une expérience utilisateur unifiée sur les interfaces des services publics numériques.
  - **Interopérabilité**
    - **RGI – Référentiel général d'interopérabilité**, approuvé par *arrêté du 22 avril 2016*, définissant les standards ouverts à utiliser pour assurer l'interopérabilité des systèmes et des échanges de données entre administrations.
  - **Sécurité**
    - **RGS – Référentiel général de sécurité**, approuvé par *arrêté du 13 juin 2014*, encadrant les mesures de sécurité pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la traçabilité et l'authentification dans les systèmes d'information.
    - **PSSIE – Politique de sécurité des systèmes d'information de l'État**, définie par l'ANSSI, applicable aux entités de l'administration publique pour encadrer la gouvernance et les mesures de sécurité informatique.
    - **Guides et recommandations de l'ANSSI**, notamment sur la sécurisation des architectures, l'administration sécurisée, les mots de passe, l'authentification forte, etc.
  - **Protection des données personnelles**
    - **RGPD – Règlement général sur la protection des données** (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016) et sa transposition dans la législation française (loi Informatique et Libertés modifiée).
    - Obligation de conduite d'analyses d'impact (DPIA), de documentation des traitements et de respect des principes de minimisation et de finalité.
  - **Recommandations numériques de l'État**
    - **SILL – Socle interministériel de logiciels libres**, référentiel promouvant l'usage des logiciels libres dans les administrations.
    - **Référentiel de sobriété numérique**, en cours de déploiement, encourageant des pratiques de développement frugal, durable et optimisé.
    - **Référentiel général de la gouvernance des données (RGGD)**, pour encadrer les responsabilités et bonnes pratiques en matière de gestion et de qualité des données publiques (à intégrer le cas échéant).

## Article 4 - Prix et règlement

#### 4-1- Emission des bons de commande

Conformément à l'article R. 2162-13 du code de la commande publique, les bons de commande sont des documents écrits adressés au titulaire de l'accord-cadre qui précisent les prestations, décrites dans l'accord-cadre, dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité et les délais d'exécution, le cas échéant.

L'émission des bons de commande s'effectue sur la base des prix figurant au Bordereau des Prix (BP), annexés à l'acte d'engagement.

Les prestations hors BP seront déclenchées par un bon de commande spécifique après acceptation du devis par le pouvoir adjudicateur et dans la limite du montant annuel du marché.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre, quels que soit leur durée d'exécution, sans toutefois que l'un ou l'autre puisse excéder de plus de six mois (6) la date de fin de validité de l'accord-cadre, lesdits six mois s'entendant comme la date limite d'exécution ou de livraison et, partant, n'intégrant pas les éventuels délais de vérifications prévus par le présent accord-cadre (ceux-ci venant donc s'ajouter aux six mois).

#### 4-2- Forme du prix

L'accord-cadre est traité à prix unitaires et à prix forfaitaires au vu du Bordereau des Prix (BP) annexé à l'acte d'engagement.

#### 4-3- Contenu du prix

Les prix sont réputés comprendre :

- toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations ; en particulier, 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 ;
- les taxes et écotaxes ;
- les réunions de travail et de validation entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire ;
- L'assistance pendant la phase de développement et jusqu'au début de la phase de Vérification d'Aptitude ;
- l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle non compris dans le Bordereau des Prix (BP) ;
- l'ensemble des livrables hormis ceux indiqués dans le Bordereau des Prix (BP) ;
- les frais de déplacement (hôtellerie, restauration, transports) ;
- les frais afférents à l'assurance ;
- ainsi que toutes les sujétions liées à la mise en œuvre des prestations du marché.

#### 4-4- Révision des prix

Les prix du marché sont réputés fermes pendant douze mois (12 mois). Ils sont par la suite révisables annuellement, à la date anniversaire de notification du marché.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de réception des offres. Ce mois est appelé mois zéro ( $M_0$ ).

La formule applicable est la suivante :

$$P = P_0 * \left[ \left( \frac{I}{I_0} \right) \right]$$

- $P$  = prix révisé
- $P_0$  = prix réputé établi sur la base des conditions économiques du mois « zéro » ( $M_0$ ) ;

- $I$  : valeur du dernier indice SYNTEC connu à la date de révision du prix
- $I_0$  = valeur du dernier indice SYNTEC connu définitif au mois  $M_0$  ;

Si le titulaire souhaite bénéficier de la révision du prix, il notifie au service facturier (SFACT), à l'adresse courriel [SFACTDEPENSES-AC@insp.gouv.fr](mailto:SFACTDEPENSES-AC@insp.gouv.fr), son nouveau tarif au plus tard à l'occasion de la dernière facture émise après la durée ferme du marché. La formule de calcul, les indices utilisés et la variation en pourcentage des prix sont explicitement indiqués sur ladite facture ou sur tout autre état liquidatif.

A réception des nouveaux tarifs dans le délai indiqué ci-dessus, le pouvoir adjudicateur dispose alors d'un mois pour accepter la variation. Passé ce délai, les prix sont réputés acceptés.

Dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur n'accepterait pas les nouveaux prix, il se réserve le droit, par simple lettre recommandée avec accusé de réception, de résilier le marché sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

A défaut de proposition de révision de prix dans les délais impartis, aucune révision ne sera appliquée durant les douze mois suivants.

En cas de hausse du prix supérieure à 6 % (six pour cent) sur douze mois glissants, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier, sans indemnité, le marché.

#### **4-5- Périodicité et régime des paiements**

**Prestations forfaitaires** relatives au développement :

- 50% pendant la phase de développement de fonctionnalités forfaitaires ;
- 50% au service fait.

**Prestations à la demande (à bons de commande) :**

Pour chaque unité d'œuvre :

- 50% pendant la phase de développement ;
- 50% au service fait.

**Prestations de maintenance :**

Les prestations de maintenance : à terme à échoir trimestriellement (sur production d'une facture).

Mode de règlement : virement administratif.

#### **4-6- Présentation des demandes de paiement**

Le titulaire transmet sa facture sous forme électronique, conformément à l'article L. 2192-1 du code de la commande publique, et y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement.

En application de l'article D. 2192-2 du même code, les factures comportent les mentions suivantes :



- la date d'émission de la facture ;
- le n° du marché ;
- la désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- en cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
- l'adresse de facturation si elle est différente de celle de livraison ;
- le code d'identification du service en charge du paiement ;
- la date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- la quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture.

Les factures électroniques comportent les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Pour les émetteurs ne disposant pas du numéro d'identité mentionné à l'alinéa précédent, un arrêté du ministre chargé du budget fixe l'identifiant qui doit être porté sur les factures. La transmission des factures s'effectuera par internet via le portail Chorus Pro accessible à l'URL suivant :

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

SIRET de l'INSP : 197 534 639 00020 – code service : DL

Pour les micro-entreprises, il existe un lien pour les guider dans leurs démarches sur [chorus.pro.gouv.fr](https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/facturation-electronique-mode-emploi-pour-les-micro-entreprises/) : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/facturation-electronique-mode-emploi-pour-les-micro-entreprises/>

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant le pouvoir adjudicateur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation.

#### **4-7- Délais de paiement**

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours selon les dispositions de l'article R. 2192-10 du code de la commande publique.

##### **4-7-1 Intérêts moratoires**

Le défaut de paiement dans les délais prévus selon les dispositions R. 2192-10 du code de la commande publique fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires (I.M.) au bénéfice du titulaire.

Conformément à l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente

effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 EUR (quarante euros) se rajoute aux I.M.

#### **4-7-2 Avance**

L'option A de l'article 11.1 du CCAG – TIC s'applique.

### **Article 5 - Moyens et obligations particuliers du titulaire**

#### **5-1- Qualité**

Le titulaire s'oblige à maintenir pendant toute la durée de l'accord-cadre un niveau de qualité résultant notamment :

- Des stipulations des documents du marché et des éléments figurant dans sa proposition ;
- Des exigences figurant dans les différents documents émis dans le cadre de l'accord-cadre (demande de l'acheteur, propositions, études et rapports du titulaire, ...) ;
- Des usages professionnels et des règles de l'art.

#### **5-2- Mise en place et gestion des équipes**

Le titulaire s'engage à affecter, pour la réalisation des prestations objet du marché, des compétences, des ressources et des profils dédiés :

- démontrant un niveau de compréhension des besoins, de compétence, d'expérience, de disponibilité et de confidentialité cohérent avec les exigences fixées ;
- ayant une connaissance approfondie des tâches relevant des prestations, objet du présent marché, et disposant d'expériences récentes en rapport avec les prestations, objet du marché, réalisées pour le compte d'autres personnes morales publiques.

Le titulaire est seul responsable des ressources humaines qu'il affecte à la bonne exécution de ses obligations contractuelles et garantit la disponibilité des ressources nécessaires pour assurer l'exécution de ses obligations conformément à l'étendue et au calendrier du présent marché.

Le titulaire s'engage, si cela s'avère nécessaire pour respecter ses obligations contractuelles, à augmenter l'effectif de son équipe de travail sans accroissement du coût pour le pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve en outre la possibilité de récuser un ou plusieurs membres de l'équipe affectée au projet. Le titulaire s'engage à proposer tout personnel alternatif conforme aux exigences du présent article.

En cas d'empêchement temporaire du chef de projet, le titulaire désigne un remplaçant chargé d'assurer l'intérim du chef de projet. Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-TIC, en aucun cas cet intérim ne peut avoir une durée supérieure à trois semaines consécutives. Durant cette période, le titulaire doit procéder au remplacement du chef de projet. Le titulaire a présenté dans son offre l'organisation générale qu'il met en place, en précisant

les moyens dont il dispose pour les prestations attendues.

L'organisation du projet (composition de l'équipe projet par exemple) au titre du marché, ne peut être modifiée sans information au préalable et accord du chef de projet du pouvoir adjudicateur.

### **5-3- Récusation du personnel**

La bonne exécution des prestations dépend essentiellement du chef de projet qui se trouve nommément désigné.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement du chef de projet. Le titulaire doit alors procéder à son remplacement immédiatement.

Tout remplacement du chef de projet s'effectue à grade et compétence équivalents ou supérieurs. La notion d'équivalence inclut l'ancienneté dans le grade ainsi que l'expérience dans le domaine.

Pour tout remplacement de personnel, le titulaire assure à ses frais la formation du remplaçant. La formation consiste en la transmission des connaissances du projet nécessaires aux prestations.

En aucun cas, le remplacement de personnel du titulaire ne pourra entraîner une modification des conditions d'exécution du marché. En particulier, ni les prix ni les délais d'exécution ne sauraient être modifiés.

Le titulaire fait son affaire des litiges avec son personnel qui trouveraient leur source dans un refus d'agrément ou dans une décision de remplacement.

### **5-4- Documentation**

Conformément à l'article 22.2 du CCAG-TIC, la documentation technique est incluse dans le prix du marché, hormis celle indiquée dans le Bordereau des Prix (BP).

L'administration se réserve la possibilité d'étendre le délai de livraison d'une documentation au profit de la livraison des fonctionnalités.

L'administration informera alors le titulaire des délais pour fournir la documentation nécessaire.

En tout état de cause, le délai final de livraison de la totalité de la documentation est fixé à la fin de la phase de vérification d'aptitude.

### **5-5- Transfert de compétences/pérennité**

Le titulaire s'oblige, pendant toute la durée de l'accord-cadre :

- À exécuter l'accord-cadre de telle sorte à ce que la communication entre ses personnels et ceux de l'administration - ou par un tiers à sa demande - entraîne un transfert de compétence permanent à destination de ces derniers<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Si la présente clause trouve notamment à s'appliquer dans le cadre des prestations dites de « réversibilité », elle doit par ailleurs guider l'action des personnels du titulaire pendant toute la période d'exécution de l'accord-cadre.

### 6-1- Obligations de résultat

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour l'obtention du résultat défini dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Il reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes liées à la réalisation des prestations.

Si le résultat n'est pas atteint, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation d'une prestation conforme, à ses frais et sans augmentation des montants.

Le titulaire assume la direction et la réalisation des prestations correspondant à l'accord-cadre et met en œuvre les moyens nécessaires à sa bonne exécution.

Chaque prestation est assortie d'une obligation de résultat. Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre et en sa qualité de professionnel et de maître d'œuvre des prestations, le titulaire de l'accord-cadre s'oblige :

- À garantir des résultats conformes aux prestations attendues et exigences requises, ainsi que le respect des dates et délais contractuels stipulés tels que décrits dans le CCTP ;
- Les conditions de disponibilité et de continuité. De manière générale, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens et ressources nécessaires à l'exécution des Services, sur le plan technique, humain et organisationnel afin d'atteindre la qualité de service demandée par le Pouvoir adjudicateur.
- À faire le nécessaire pour que le pouvoir adjudicateur bénéficie, en temps utile, des informations qui sont susceptibles de l'intéresser et, notamment, à signaler au pouvoir adjudicateur tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution de l'accord-cadre, à retarder ou à compromettre le fonctionnement du système, ainsi que toute imprécision ou incohérence contenue dans les pièces de l'accord-cadre ;
- À respecter les dispositions de qualité et sécurité conformes à l'état de l'art.

### 6-2- Obligations de conseil et d'information

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 fournies au pouvoir adjudicateur. Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Le titulaire est tenu de signaler au pouvoir adjudicateur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution de

l'accord-cadre.

### **6-3- Conflit d'intérêt**

Le titulaire prend toute mesure nécessaire pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective de l'accord-cadre, ceci valant notamment dans le cas où sont attendues de sa part des prestations de conseil et/ou d'assistance.

Dans ce cadre, il prend pour lui-même et vis-à-vis de ses personnels toute mesure utile pour éviter que :

- Des situations de conflit entre les missions confiées au titre de l'accord-cadre et d'autres intérêts influencent ou soient susceptibles d'influencer indûment la façon dont sont effectuées lesdites missions ;
- Ne soit consenti ou recherché un avantage illégal quelconque, financier ou en nature, né de l'attribution et/ou de l'exécution de l'accord-cadre.
- En cas de conflit d'intérêt surgissant pendant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire informe sans délai et par écrit l'administration de l'existence dudit conflit et prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin.

L'administration se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'elle prescrit.

## **Article 7 - Assistance**

L'assistance désigne l'ensemble des services et actions mis en place pour aider les utilisateurs à résoudre des problèmes liés à l'utilisation de l'application. Le titulaire proposera un moyen de transmission et de traçabilité des demandes.

Le support applicatif de « niveau 1 » (utilisation de base de la Solution) sera pris en charge par les correspondants fonctionnels de l'INSP.

Toute demande d'assistance nécessitant une maintenance corrective ou évolutive sera formalisée via un outil en ligne proposé par le titulaire. Ce dernier permettra de tracer

- les demandes des utilisateurs
- le diagnostic technique et les solutions proposées
- le suivi du traitement de la demande et les délais de réponse.

L'INSP peut à tout moment procéder à une demande de copie de l'environnement de production sur l'environnement de tests (dans la mesure où des recettes applicatives ne sont pas en cours et que les environnements sont techniquement identiques). Le délai de prise en compte de la copie ne doit pas excéder 24 heures. Le titulaire pourra proposer une fonctionnalité dédiée, intégrée dans l'application ou sous forme de batch à lancer par l'INSP.

## **Article 8 - Contrôles de la bonne exécution du marché**

### **8-1- Opérations de vérification applicables aux développements de nouvelles fonctionnalités**

Dans le cadre des prestations de développements complémentaires identifiés au point 7 du CCTP, le pouvoir adjudicateur procède à des opérations de vérification visant à s'assurer que les nouvelles fonctionnalités livrées par le titulaire sont conformes aux besoins exprimés, ne génèrent pas de régression fonctionnelle, et peuvent être exploitées en conditions normales

de fonctionnement.

Ces opérations se décomposent en deux phases :

- La Vérification d'Aptitude (VA) : elle atteste que la prestation livrée répond au besoin exprimé (correction ou évolution).
- La Vérification de Service Régulier (VSR) : elle permet de valider que la solution fonctionne durablement en environnement réel.

#### **A. Vérification d'Aptitude (VA)**

La VA intervient après livraison par le titulaire dans l'environnement de préproduction.

Elle est menée sur la base de tests fonctionnels réalisés par le pouvoir adjudicateur ou ses représentants, dans un délai maximum de 45 jours à compter de la livraison.

En cas d'anomalies constatées lors de la VA :

- Anomalie bloquante : prise en compte sous 4h ouvrées, résolution ou contournement sous 1 jour ouvré ;
- Anomalie majeure : prise en compte sous 4h, résolution sous 3 jours ouvrés ;
- Anomalie mineure : résolution selon un délai convenu entre les parties.

Les échanges se font par écrit (courriel de préférence) et chaque incident est tracé via un outil de suivi accessible ou mis à disposition par le titulaire.

Un procès-verbal de VA est établi par le titulaire et transmis pour validation dans un délai de 5 jours ouvrés après la fin de la VA. Il est signé sans réserve, avec réserves, ou fait l'objet d'un ajournement si des corrections sont attendues avant mise en production.

La validation de la VA déclenche la mise en production.

#### **B. Vérification de Service Régulier (VSR)**

La VSR est une période de fonctionnement réel pendant laquelle l'administration s'assure que la version livrée en production fonctionne sans incident majeur.

Sa durée est de 7 jours à compter de la mise en production, portée à 10 jours en cas d'évolution importante.

Si des anomalies sont constatées pendant la VSR :

- Anomalie bloquante : prise en charge sous 4h, correction ou contournement sous 1 jour ouvré ;
- Anomalie majeure : prise en charge sous 4h, correction sous 3 jours ouvrés ;
- Anomalie mineure : selon délai convenu ; en période critique, résolution sous 24h.

Les anomalies sont suivies dans les mêmes conditions que celles de la VA (fiche, suivi, délais, outil).

La VSR est clôturée par un procès-verbal signé dès l'absence d'anomalies bloquantes ou majeures. Elle vaut alors admission définitive de la version livrée.

En cas d'échec de la VSR, le pouvoir adjudicateur peut :

- Prononcer un ajournement avec délai de correction ;
- Accepter la livraison avec réfaction, selon gravité des imperfections.

## **8-2- Opérations de vérifications des réalisations de développements complémentaires spécifiques**

Les prestations à prix unitaire feront l'objet d'une attestation de service fait sur la base d'un récapitulatif détaillant les intervenants, la date des interventions, les prestations réalisées et la documentation produite.

## **8-3- Opérations de vérifications de la maintenance (assistance, support maintenance corrective et évolutive)**

Par dérogation à l'article 30 du CCAG TIC, les opérations de vérifications quantitative et qualitative seront effectuées par le service prescripteur. Elles visent à constater qu'elles répondent aux stipulations dans le marché et le cas échéant précisées dans le bon de commande afférent.

### **C. Règles générales**

Le titulaire s'engage à maintenir les fonctionnalités existantes en cas de mise à jour ou correctif.

Toute solution de contournement proposée ne devra pas induire la mobilisation de ressources supplémentaires côté acheteur.

À défaut de correction dans les délais convenus, le titulaire encourt les pénalités prévues à l'article 12 du présent CCAP.

## **Article 9 - Clause de réexamen**

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, en cours d'exécution du présent accord-cadre, des modifications et/ou des ajouts de prestation(s) peuvent intervenir, à l'initiative du Pouvoir adjudicateur.

Ces modifications et/ou ajouts, ne remettent pas en cause la nature globale du présent accord-cadre sous réserve que l'économie du marché ne soit pas modifiée. Un avenant sera alors établi.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier, en cours d'exécution, et avec l'accord du titulaire, les caractéristiques suivantes :

- Les modalités relatives aux périodes d'activité critique.

Ces modifications peuvent entraîner des changements au BP et du montant maximum du marché dans le respect de l'article L. 3 du Code de la commande publique. Le montant total des ajustements susceptibles d'affecter le bordereau des prix, dans le cadre de la présente clause de réexamen, est limité à un plafond de 10 000 € HT par déclenchement, pour l'ensemble des caractéristiques mentionnées ci-dessus.

Dans le prolongement de cette logique d'ajustement, si le montant maximum d'une des périodes d'exécution, telles que définies aux articles 2-1 et 2-2 du présent CCAP, est atteint avant son terme, le pouvoir adjudicateur pourra établir un avenant afin d'anticiper le démarrage de la période suivante.

À l'inverse, si le montant maximum d'une période d'exécution n'est pas entièrement

consommé, un avenant pourra être établi afin de reporter le solde non utilisé sur la période suivante.

Les modifications sont enclenchées après discussion avec le titulaire, dans la limite de trois fois sur la durée totale du marché.

## Article 10 - Maintenance corrective et évolutive

### 10-1- Maintenance corrective :

Les délais de prise en compte et de réparation des anomalies identifiées sur la Solution sont fixés comme suit :

#### A. Hors période d'activité critique

Type d'anomalie	Prise en compte	Résolution / GTR
Bloquante ***	Sous 4 heures	Sous 1 jour (résolution ou solution de contournement)
Majeure **	Sous 4 heures	Sous 2 jours (résolution)
Mineure *	Sous 4 heures	Selon délai défini d'un commun accord entre les parties

#### B. Pendant période d'activité critique

Type d'anomalie	Prise en compte	Résolution / GTR
Bloquante ***	Sous 1 heure	Sous 4 heures (résolution ou solution de contournement)
Majeure **	Sous 2 heures	Sous 8 heures (résolution)
Mineure *	Sous 2 heures	Sous 2 jours (résolution définitive)

Les anomalies sont définies comme suit :

\*\*\* Les anomalies bloquantes sont celles qui affectent la disponibilité, la conformité, ou l'intégrité de la Solution et des données qu'elle gère et dont on ne peut se passer. Ce sont des anomalies qui, notamment :

- provoquent l'arrêt complet de la Solution ou son indisponibilité, de l'une de ses composantes techniques, ou de l'indisponibilité de certains modules ;
- rendent indisponibles des fonctionnalités importantes du système, ou produisent une gestion erronée de la personnalisation des accès aux fonctions pour les utilisateurs ;
- produisent un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes du système.

\*\* Les anomalies majeures sont les anomalies qui ne sont pas bloquantes mais qui affectent la conformité, l'intégrité ou la confidentialité de la Solution ou des données qu'elle gère. Ce sont des anomalies qui, notamment :



- affectent l'utilisation de fonctionnalités de la Solution, sur des composantes autres qu'ergonomique, graphique ou éditoriale ;
- rendent une fonctionnalité indisponible pour l'utilisateur.

\*Les anomalies mineures sont des anomalies qui n'entrent pas dans la catégorie ci-dessus et qui affectent la conformité de la Solution dans ses composantes mineures. Ce sont des anomalies qui, notamment :

- produisent un fonctionnement dégradé sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou éditoriaux, dits de « confort » pour l'utilisateur ;
- n'entachent pas de façon significative le bon fonctionnement d'une fonctionnalité.

Le délai de prise en compte est le délai entre la transmission de la demande par l'INSP (horodatage sur l'outil de type ITSM mis à disposition) et l'accusé de réception par le titulaire (également via l'outil).

Le délai de rétablissement court à compter de la Date & Heure d'accusé de réception de l'anomalie. Au-delà de ce délai, toute heure commencée est comptée pour une heure susceptible d'engendrer des pénalités.

Pour toute demande d'intervention reçue en dehors de la plage horaire 8h-18h, le délai démarrera à la première heure de la période d'intervention du premier jour ouvré qui suivra.

Une période d'intervention étendue (prise en compte et rétablissement) couvrant une **plage horaire de 8 heures à 20 heures, du lundi au samedi** sera assurée par le titulaire **pendant les périodes d'activité critique**

Les périodes d'activité critique sont définies comme suit :

- phase de pré-inscription : J-3 de la clôture (2 périodes de 3 jours par an)
- phase des épreuves écrites : 7 jours (5 jours pour les concours d'entrée et 2 jours pour les cycles par an)
- phase d'admissibilité : une période de 8 jours par an
- phase d'admission : une période de 8 jours par an

Les dates effectives de ces périodes d'activité critique seront transmises chaque année à la demande du titulaire.

À titre indicatif, le calendrier des concours 2025 est précisé à l'annexe 3 du CCTP.

Pour une anomalie bloquante ou majeure, un patch correctif ou une solution de contournement est fourni(e) dans les délais de Garantie de Temps de Réparation.

Pour une anomalie mineure, le titulaire devra indiquer une date de livraison du correctif.

Tout incident de sécurité sera considéré comme une anomalie bloquante.

## **10-2- Maintenance évolutive :**

La maintenance évolutive recouvre la fourniture de nouvelles versions des composants de la Solution compte tenu, notamment, des évolutions de nature :

- réglementaire ;

- technique ;
- Fonctionnelle ;

et ce sur l'ensemble des composants de la Solution conformément aux dispositions de l'article 21 du CCAG-TIC.

La diffusion d'une nouvelle version comprend la livraison des développements sur tous les environnements ainsi que la documentation complète afférente (documentation technique, fonctionnelle et d'exploitation ainsi que le plan de réversibilité).

Le titulaire garantit la constante compatibilité des versions de chacun des composants de la Solution.

Ces mises à jour concernent les améliorations des fonctionnalités existantes de la Solution non demandées par l'INSP, notamment :

- les révisions ou changements de versions des logiciels/interfaces/base de données/outils de reporting induits par les évolutions légales et réglementaires et les évolutions de normes
- les révisions ou changements de versions des logiciels/interfaces/ base de données/outils de reporting du fait du Titulaire (nouvelles fonctionnalités).
- la fourniture des supports, des procédures d'installation et de la documentation inhérentes aux révisions et aux changements de version des logiciels/interfaces/ base de données/outils de reporting

ainsi que la prise en compte et la résolution des anomalies et incidents relevés par l'INSP lors de la recette de toute nouvelle version et/ou révision, tout en permettant la mise en exploitation de cette version ou révision dans les délais imposés dans le cadre d'évolutions légales et réglementaires.

Le titulaire s'engage à suivre les évolutions des OS des serveurs. Les couches applicatives et la base de données sont gérées par le titulaire (surveillance, mise à jour, rétablissement). Le titulaire devra se conformer notamment aux exigences de sécurité demandées par l'INSP en fournissant les versions de ses produits les plus récentes et sécurisées possibles.

## **Article 11 - Répartition des responsabilités entre l'INSP et le titulaire**

Dans le cadre de l'hébergement, de la maintenance et du développement d'une application installée sur les serveurs de l'INSP, la répartition des responsabilités entre le DSIIN (Direction des Systèmes d'Information et des Infrastructures Numériques) et le prestataire extérieur est définie comme suit.

### **11-1- Responsabilités du DSIIN (INSP)**

Le DSIIN est responsable de l'infrastructure matérielle, de la virtualisation, des systèmes d'exploitation et des composants systèmes sur lesquels repose l'application. À ce titre, ses missions incluent notamment :

- La fourniture, la gestion, la supervision et la maintenance des serveurs physiques et des environnements de virtualisation.
- La création, l'allocation, la supervision et la sauvegarde des machines virtuelles utilisées pour héberger l'application.

- L'installation, la configuration, la mise à jour et la sécurisation des systèmes d'exploitation (Linux, Windows, etc.) ainsi que des middlewares communs (serveurs web, bases de données, etc.), hors configuration spécifique à l'application.
- La gestion des accès distants (VPN, SSH, etc.) au bénéfice du titulaire, dans un cadre sécurisé et contrôlé.
- La supervision technique (CPU, mémoire, disque, disponibilité système), l'application des correctifs de sécurité système et le suivi des performances globales de l'infrastructure.

## **11-2- Responsabilités du titulaire**

Le titulaire a la charge de l'ensemble des activités relatives à l'application et à ses composants applicatifs. Ses responsabilités comprennent :

- Le développement, la maintenance corrective et évolutive de l'application.
- L'administration fonctionnelle de l'application : configuration, paramétrage métier, gestion des fichiers de configuration spécifiques, intégration de modules applicatifs, etc.
- La gestion des bibliothèques, dépendances logicielles et outils applicatifs nécessaires au bon fonctionnement de la solution.
- La supervision applicative (indicateurs métier, logs fonctionnels, alertes liées au fonctionnement de l'application).
- La validation fonctionnelle des montées de version applicatives.
- L'assistance aux utilisateurs pour les anomalies relevant de l'application.

## **11-3- Responsabilités partagées et coordination**

Certaines opérations ou événements impliquent une responsabilité conjointe entre le DSIIN et le titulaire. Cela concerne notamment :

- Les évolutions du système d'exploitation ou des middlewares pouvant impacter le bon fonctionnement de l'application (ex. mise à jour du serveur web, de la base de données ou de la version de l'OS). Dans ces cas, une analyse d'impact conjointe doit être menée préalablement.
- La coordination des mises à jour critiques : le DSIIN informe le titulaire à l'avance de toute opération système susceptible d'affecter l'application, afin que celui-ci puisse valider la compatibilité applicative et, le cas échéant, effectuer les ajustements nécessaires.
- La gestion des incidents dont la cause pourrait relever d'une interaction entre les couches système et applicative. Une collaboration est alors requise pour l'analyse, le diagnostic, la résolution et la documentation de l'incident.

## **Article 12 - Pénalités**

Par dérogation aux dispositions prévues à l'article 14 du CCAG-TIC, les pénalités ci-après sont appliquées quel que soit leur montant, sans mise en demeure préalable.

Dans le calcul des pénalités, toute heure ou toute journée commencée est considérée comme entière, et le délai expire à la fin du dernier jour de la date prévue.

Les pénalités ne s'appliquent ni en cas de force majeure (telle que définie par la jurisprudence administrative) et ni en cas de prolongation du délai d'exécution accordée par

le pouvoir adjudicateur.

L'application de pénalités ne nécessite aucune mise en demeure de la part du pouvoir adjudicateur. Elle se fait à la discrétion du pouvoir adjudicateur au regard des éventuelles justifications présentées par le titulaire.

Le montant cumulé de l'ensemble des pénalités, hors pénalités de retard (article 12-1 du présent CCAP), ne peut dépasser 15% du montant total du marché.

### **12-1- Pénalités de retard**

- Retard pour absence de production de livrables demandée dans le cadre du présent marché : 30€ (trente euros) par jour ouvré de retard ;
- Non-respect de la date fixée dans le bon de commande, notamment pour les développements complémentaires : 100€ (cent euros) par jour ouvré de retard ;
- Retard de transmission, sur demande expresse du pouvoir adjudicateur, du contrat de sous-traitance et de ses avenants éventuels : 30€ (trente euros) par jour ouvré de retard.

### **12-2- Pénalités pour violation des obligations de sécurité et de confidentialité**

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes, appliquées dans les conditions prévues à l'article 14.1.1 du CCAG TIC :

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

### **12-3- Autres pénalités**

Hors retard, le titulaire du marché encourt les pénalités suivantes :

- Absence de transmission de devis dans un délai supérieur à 48 heures : forfait de 20€ par manquement constaté ;
- Manque avéré dans la qualité des livrables : 50€ (cinquante euros) par manquement constaté ;
- En cas d'annulation d'une prestation de la part du titulaire, non justifiée au préalable, une pénalité forfaitaire de 200€ sera appliquée. Par ailleurs, le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation pour les frais engagés ;

### **12-4- Pénalités en cas d'anomalies (mineures, majeures ou bloquantes) constatées**

La définition des trois types d'anomalies est précisée à l'article 10 du présent CCAP.

#### **A. Pendant les périodes d'activité normale**

Type d'anomalies	Délai maximum de résolution	Pénalités
Bloquante	1 jour ouvré	<b>200 euros</b> par jour de dépassement (24 heures)
Majeure	3 jours ouvrés	<b>100 euros</b> par jour de dépassement (24 heures)
Mineure	Délai défini d'un commun accord entre les parties	<b>20 euros</b> par jour de dépassement (24 heures)

#### **B. Pendant les périodes d'activité intense**

Ces périodes concernent les :

- phase de pré-inscription : J-3 de la clôture (2 périodes de 3 jours par an)
- phase des épreuves écrites : 7 jours (5 jours pour les concours d'entrée et 2 jours pour les cycles par an)
- phase d'admissibilité : une période de 8 jours par an
- phase d'admission : une période de 8 jours par an

Type d'anomalies	Délai maximum de résolution	Pénalités *
Bloquante	4 heures ouvrées	<b>300 euros</b> par heure de dépassement
Majeure	8 heures ouvrées	<b>150 euros</b> par heure de dépassement
Mineure	24 heures ouvrées	<b>50 euros</b> par heure de dépassement

\* Les pénalités seront divisées par deux, en cas de proposition de solution de contournement acceptée par le pouvoir adjudicateur.

#### **12-5- Indisponibilité de la Solution en production (anomalie bloquante du fait d'un problème applicatif)**

Le titulaire doit fournir au pouvoir adjudicateur un rapport mensuel de disponibilité de la plateforme. Par dérogation à l'article 14.2 du CCAG-TIC, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

<b>Pénalités des heures d'indisponibilités calculées sur une période de 6 mois</b>	
Seuils d'indisponibilité	Pénalité par heure d'indisponibilité
Comprise entre 60h et 30h	<b>50€</b> par heure
Comprise entre 80h et 60h	<b>70€</b> par heure
Supérieure à 80h	<b>100€</b> par heure

Exemple : un arrêt de service d'une durée cumulée de 70h sur les 6 derniers mois correspondrait au calcul des pénalités suivantes :

70 – 30h = 40h : la pénalité sera calculée sur 40h, soit 40h \* 70 = 2280 €.

## 12-6- Réfactions

Le titulaire s'engage sur la qualité de l'exécution des prestations du marché.

En cas de qualité défailante dans l'exécution des prestations, et hormis le rejet des prestations, le prestataire s'expose à des réfactions dont le montant lui est notifié par le pouvoir adjudicateur avant déduction opérée sur la facture.

### Article 13 - Exécution aux frais et risques du titulaire

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à l'article 54 du CCAG – TIC.

Par dérogation à cet article, l'exécution aux frais et risques peut s'appliquer à toutes les prestations dont les délais d'exécution ne sont pas respectés, avec ou sans résiliation du marché.

### Article 14 - Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché

Conformément aux articles D. 8222-5, D. 8254-2 et D. 8254-4 du code du travail, le cocontractant fournira tous les six mois, les pièces et attestations mentionnées aux articles précités, applicables au statut du cocontractant sur la plateforme en ligne sécurisée mise à disposition gratuitement à l'adresse URL suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

### Article 15 - Litiges et différends

L'article 55 du CCAG – TIC s'applique. En cas de litige, le tribunal compétent est le tribunal administratif dont relève le pouvoir adjudicateur.

### Article 16 - Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, les parties se conformeront au 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) – « RGPD ».

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

Le titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur instructions du pouvoir adjudicateur et à informer celui-ci, le cas échéant, des traitements effectués par un sous-traitant.

Les parties s'engagent à informer les personnes concernées, au moment de la collecte, de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données) et à leur transmettre l'adresse du délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur. Celui-ci est chargé de centraliser leurs demandes d'exercice de leurs droits et d'y donner suite, avec l'aide du titulaire si nécessaire.

Le délégué à la protection des données de l'Institut national du service public est mail à l'adresse [dpo@insp.gouv.fr](mailto:dpo@insp.gouv.fr).

L'adresse courriel du délégué à la protection des données du titulaire figure dans le CRT.

Les parties s'engagent à se signaler mutuellement, dans un délai de soixante-douze heures

après en avoir pris connaissance, toute violation des données et à y remédier. Le délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur se charge de notifier les violations de données à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Les données à caractère personnel sous-traitées dans le cadre du présent marché sont définies ci-dessous. A ce titre, les données feront l'objet de traitements puis seront transférées soit au pouvoir adjudicateur, soit au titulaire du prochain marché le cas échéant à la fin du présent marché.

Le titulaire devra intégrer les mécanismes suivants :

- **L'archivage et l'anonymisation automatique des données :**  
L'application devra permettre, à l'issue d'une période de conservation définie par l'INSP, l'anonymisation automatique des données personnelles des candidats. Ce processus devra être documenté, traçable et garantir l'impossibilité d'identifier les personnes physiques concernées une fois l'anonymisation réalisée.
- **La suppression des données à la demande de l'utilisateur :**  
L'application devra inclure une fonctionnalité permettant, sur demande explicite d'un usager (exerçant son droit à l'effacement au titre de l'article 17 du RGPD), la suppression sécurisée de l'ensemble de ses données personnelles. Cette suppression devra être complète et irréversible, avec un journal d'audit indiquant la date, l'heure et la nature de la suppression pour répondre aux exigences de traçabilité.
- **Une interface de gestion des droits des personnes :**  
Une interface dédiée aux administrateurs devra permettre de recevoir, traiter et suivre les demandes d'exercice des droits (accès, rectification, effacement, limitation du traitement) conformément aux articles 15 à 18 du RGPD.
- **Le paramétrage des durées de conservation :**  
Les durées de conservation des données devront être configurables dans l'application pour permettre leur adaptation aux politiques internes de l'INSP et aux évolutions réglementaires.
- **Sécurisation des opérations de traitement :**  
Toutes les opérations d'anonymisation et de suppression devront respecter l'état de l'art en matière de sécurité des données (par exemple, écrasement sécurisé, contrôle d'intégrité post-traitement).

Le titulaire prend les mesures de sécurité décrites dans son offre pour mettre en œuvre la garantie de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données.

Par dérogation aux dispositions de l'article 5.2.3 du CCAG – TIC, aucune pénalité n'est prévue, à l'exception de celle mentionnée à l'article 14.3 du CCAG TIC.

#### Article 17 - Dérogations aux documents généraux

Articles du présent CCAP portant dérogation	Articles du CCAG – TIC auxquels il est dérogé
5-2	3.4.3
8.3	30
12	14
12.5	14.2
13	54
16	5.2.3

