



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Direction des Systèmes d'Information

Prestations de services

ACCORD CADRE N° 2025_7

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE

**MAINTENANCE APPLICATIVE ET HEBERGEMENT DU SITE INTERNET DE CAMPUS
FRANCE ET DES SITES LOCAUX ASSOCIES**

Accord cadre soumis au respect du code de la commande publique

Procédure d'appel d'offres ouvert définie à l'article R.2124-2 1° du code de la commande
publique

SOMMAIRE

Table des matières

ARTICLE 1. Objet.....	4
ARTICLE 2. Procédure, technique d'achat, modalités de commande et autres caractéristiques de l'accord cadre.....	4
2.1. Procédure	4
2.2. Technique d'achat.....	4
2.3. Modalités de commande	4
2.3.1. Commande par bon de commande	5
2.3.2. Commande par marché subséquent	5
2.4. Prestations similaires	7
2.5. Durée de l'accord cadre	7
2.6. Montants de l'accord cadre	7
2.7. Respect du droit du travail.....	8
2.8. Convention de preuve	8
ARTICLE 3. Pièces contractuelles.....	8
ARTICLE 4. Nature et caractéristiques des prestations à mettre en œuvre.....	9
4.1. Prestations de maintenance préventive, corrective, évolutive mineure	9
4.1.1. Définition	9
4.1.2. Maintenance corrective	9
4.1.3. Modalités d'exécution de la maintenance corrective	10
4.1.4. Maintenance évolutive mineure	10
4.2. Prestations de maintenance évolutive majeure	10
4.3. Prestations nécessaires à l'exploitation du site.....	10
4.3.1. Noms de domaines	11
4.3.2. Analytics et SEO	11
4.3.2.1. Analytics	11
4.3.2.2. Optimisation pour les moteurs de recherche.....	11
4.3.3. Lois et standards influençant le produit	11
4.4. Prise en compte des attendus concernant les utilisateurs lors de l'exécution des prestations	11
4.4.1. Qualité.....	11
4.4.2. Ergonomie.....	12
4.4.3. Responsive Web Design	12
4.4.4. Accessibilité	12
4.4.5. Internationalisation et localisation/ Internationalisation de la solution technique	12
4.4.6. Performances.....	13
4.4.7. Navigateurs.....	13
4.5. Prise en compte des attendus concernant les développements lors de l'exécution des prestations	14
4.5.1. Développement.....	14
4.5.2. Propriété du dépôt de sources	14
4.5.3. Assurance qualité des développements	14
4.6. Hébergement :	14
4.6.1. Sous-traitance de l'hébergement par le titulaire.....	14
4.6.2. Choix des technologies	15

4.6.3.	Répartition des rôles	15
4.6.4.	Sécurité des infrastructures.....	15
4.6.5.	Sécurité de la plateforme	15
4.6.6.	Audit de sécurité	15
4.6.7.	Protection du réseau	15
4.6.8.	SSL	16
4.6.9.	Sauvegarde.....	16
4.6.10.	Réversibilité	16
4.6.11.	Qualité de service.....	16
4.6.12.	Performances attendues.....	16
4.6.13.	Modalités de gestion des opérations de maintenance.....	16
4.7.	Sécurité.....	17
4.8.	Reprise des sites existants/ transférabilité :.....	17
ARTICLE 5.	Moyens mis au service des prestations	17
5.1.	Méthode de réalisation des prestations :	17
5.2.	Constitution de l'équipe dédiée à la réalisation des prestations :	17
5.3.	Référents :	17
5.4.	Obligation de conseil :	18
5.5.	Instances de suivi :	18
5.6.	Plan qualité :	18
ARTICLE 6.	Délais	19
ARTICLE 7.	Réception.....	19
ARTICLE 8.	Prix.....	19
8.1.	Définition et contenu des prix de l'accord-cadre	19
8.2.	Révision des prix de l'accord-cadre	19
ARTICLE 9.	Modalités de règlement	20
9.1.	Avance/ Acomptes	20
9.2.	Service fait	20
9.3.	Factures	20
9.4.	Paieement.....	21
ARTICLE 10.	Assurances.....	21
ARTICLE 11.	Contraintes du règlement général à la protection des données.....	22
ARTICLE 12.	Utilisation des résultats	22
ARTICLE 13.	Résiliation.....	23
ARTICLE 14.	Modifications relatives au titulaire de l'accord cadre	23
ARTICLE 15.	Dérogations	23

ARTICLE 1. Objet

Le présent accord-cadre a pour objet la maintenance applicative et l'hébergement du site internet de Campus France et des sites locaux associés.

Les caractéristiques de sites à maintenir sont indiquées dans l'annexe « cartographie de l'existant ».

ARTICLE 2. Procédure, technique d'achat, modalités de commande et autres caractéristiques de l'accord cadre

2.1. Procédure

La consultation est lancée selon une procédure d'appel d'offres ouvert, comme prévu à l'article R.2124-2 1° du code de la commande publique.

2.2. Technique d'achat

Il s'agit d'un accord-cadre conclu avec unique opérateur économique, tel que décrit dans les articles R. 2162-1 à R. 2162-6 du code de la commande publique.

Les commandes seront effectuées lors de la survenance d'un besoin.

Par dérogation à l'article 3.7.5 du CCAG-TIC, si à l'issue de l'accord-cadre, le total des commandes de Campus France n'a pas atteint le montant minimum fixé par l'accord-cadre, le titulaire concerné aura droit à une indemnité égale à la marge bénéficiaire qu'il aurait réalisée sur les prestations qui restaient à exécuter pour atteindre ce minimum.

Le titulaire ne pourra obtenir une telle indemnité qu'à la condition qu'il justifie le montant de sa marge bénéficiaire par tous documents utiles.

Le montant de cette indemnité ne pourra dépasser les 5% de la différence entre le montant HT des prestations consommées et le montant minimum HT de l'accord-cadre.

2.3. Modalités de commande

Campus France pourra commander les prestations de deux manières :

- Par bon de commande ;
- Par marché subséquent.

Quel que soit le mode de commande, aucune prestation ne pourra être réalisée par le titulaire s'il ne s'est vu notifier au préalable une commande.

La notification des commandes ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Il est précisé que la durée d'exécution des commandes notifiées sur la base du présent accord-cadre ne pourra se prolonger au-delà de la date limite de validité de cet accord-cadre qu'à condition de ne pas méconnaître l'obligation d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

Les caractéristiques propres à chacune de ces deux modalités de commande sont décrites dans les stipulations suivantes.

2.3.1. Commande par bon de commande

Les bons de commande sont émis au fur et à mesure des besoins.

Ils mentionnent les prestations commandées parmi celles prévues au bordereau des prix, aux prix prévus au bordereau des prix, et en prévoit la quantité.

Chaque bon de commande indique donc :

- Le numéro d'engagement (valant numéro du bon de commande),
- Le nom du titulaire,
- La référence de l'accord-cadre,
- La date d'émission de la commande,
- La désignation des services commandés,
- La quantité commandée,
- Le prix H.T. de chaque prestation,
- Le total HT pour l'ensemble de la commande,
- Le total TTC de la commande,
- La signature du représentant de Campus France.

2.3.2. Commande par marché subséquent

Principe

Les commandes faites par Campus France au titulaire de l'accord cadre sous forme de marché subséquent sont destinées à couvrir des besoins complémentaires, relevant de l'objet de l'accord cadre.

Ces besoins complémentaires ont notamment pour objet d'adapter le logiciel maintenu aux spécificités de Campus France (maintenance évolutive majeure).

Pour ces prestations, les prix au jour prévus au bordereau des prix unitaires de l'accord cadre seront utilisés par le titulaire dans son offre pour les marchés subséquents.

Cependant, les marchés subséquents pourront également comporter des prestations complémentaires qui ne peuvent pas être réalisées en utilisant les prix du bordereau des prix unitaires. Campus France pourra les commander aux deux conditions alternatives suivantes :

- a) lorsque ces prestations complémentaires ne peuvent être techniquement ou économiquement séparées des prestations couvertes par l'accord cadre sans inconvénient pour la personne publique ;
- b) lorsque ces prestations complémentaires quoiqu'elles soient séparables de l'exécution des prestations couvertes par l'accord cadre sont nécessaires au parfait achèvement de la prestation.

En principe, les conditions de réalisation des prestations décrites dans l'accord cadre s'appliqueront, sauf mention contraire dans chaque marché subséquent. Le marché subséquent pourra également compléter les stipulations de l'accord cadre. Mais, en tout état de cause, les stipulations d'un marché subséquent ne pourront modifier substantiellement les stipulations de l'accord-cadre.

Modalités de consultation du titulaire

Les consultations seront effectuées lors de la survenance d'un besoin.

Le besoin de Campus France sera explicité dans un bref cahier des charges qui sera transmis au titulaire, sur la base duquel il transmettra une offre à Campus France pour sa réalisation, sous forme de devis.

Le cahier des charges sera communiqué au chef de projet du titulaire par courriel, accompagné, si nécessaire, de tout autre document nécessaire.

Le titulaire de l'accord-cadre devra déposer une offre à chaque fois qu'un cahier des charges lui sera communiqué sous peine de pénalités.

Non réponse aux consultations

En cas de « non réponse », le titulaire de l'accord-cadre doit motiver par écrit son absence d'offre.

En cas de « non réponse » dont la motivation serait irrecevable ou de « non réponse » non motivée, il sera fait application d'une pénalité forfaitaire de 100 € donnant lieu à l'émission d'un titre de recette.

Validation du devis / caractère du prix du marché subséquent

Après négociation éventuelle, Campus France valide le devis si la valeur technique et le montant du devis sont jugés satisfaisants.

L'accord de Campus France sur le devis transforme celui-ci en marché subséquent : il sera notifié au titulaire de l'accord cadre avant toute exécution des prestations qu'il prévoit.

L'attention du titulaire est attirée sur la circonstance que la validation du devis par Campus France, est la cause de la forfaitisation du montant total qu'il prévoit. Ainsi, la prestation décrite dans le cahier des charges et le devis devra être réalisée, au montant total indiqué dans le devis, quel que soit la quantité effective de travail réalisée, notamment le nombre de jours.

Ainsi, le montant total du devis s'analysera comme le prix global et forfaitaire du marché subséquent correspondant. Ce prix sera ferme et définitif.

Mentions à porter sur le marché subséquent

Il sera précisé sur chaque marché subséquent :

- le numéro du marché subséquent;
- le numéro d'engagement,
- le numéro de référence de l'accord cadre,
- la raison sociale du titulaire,
- la désignation et la nature des prestations commandées,
- le prix unitaire de chacune des prestations commandées,
- les quantités commandées,
- le montant total du marché subséquent HT ;
- le montant total du marché subséquent TTC .
- la signature des deux parties.

Résiliation/ fin anticipée des prestations des marchés subséquents

La résiliation des marchés subséquents obéit aux stipulations correspondantes énoncées au CCAG TIC.

Lorsque les prestations sont, dans le devis, scindées en plusieurs parties techniques à exécuter distinctement, Campus France peut décider, au terme de chacune de ces parties, soit de sa propre initiative, soit à la demande du titulaire, de ne pas poursuivre l'exécution des prestations, dès lors que chacune de ces parties techniques est clairement identifiée et assortie d'un montant dans le devis, et donc dans le marché subséquent.

La décision d'arrêter l'exécution des prestations entraîne la résiliation du marché subséquent et ne donne lieu à aucune indemnité.

2.4. Prestations similaires

Campus France se réserve le droit de recourir, en application de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, à des marchés de prestations similaires passés sans publicité ni mise en concurrence avec le titulaire, dans les formes et conditions qui y sont décrites.

2.5. Durée de l'accord cadre

L'accord cadre prend effet à sa date de notification pour une durée de quatre ans.

2.6. Montants de l'accord cadre

Les montants pour la durée de l'accord cadre (soit quatre ans) sont les suivants :

Montant minimum : 200 000 € HT
Montant maximum : 800 000 € HT

2.7. Respect du droit du travail

En application de l'article D 8222-5 du code du travail, tous les six mois et jusqu'à la fin de l'accord-cadre, le titulaire devra transmettre :

1° Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois ;

2° Lorsque l'immatriculation du titulaire au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :

- a) Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) ;
- b) Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
- c) Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
- d) Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

En application de l'article L8222-6 du Code du travail, si le titulaire ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L8222-3 à L8222-5 du Code du travail, Campus France enjoindra aussitôt le titulaire de faire cesser sans délai cette situation.

Le titulaire ainsi mis en demeure apportera à Campus France, dans un délai de deux mois, la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle. A défaut, le présent accord cadre pourra être résilié par Campus France sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

2.8. Convention de preuve

Les courriels et les fax reçoivent dans le cadre du marché la même force probante que l'écrit papier. Le titulaire est réputé avoir réceptionné un courriel une heure après son envoi par le représentant de Campus France.

ARTICLE 3. Pièces contractuelles

Les pièces constitutives de l'accord cadre sont, par ordre de priorité :

- 1. l'acte d'engagement et son annexe le bordereau des prix ;
- 2. le présent cahier des clauses particulières (CCP) et son annexe :
 - l'annexe n°1 concernant la cartographie de l'existant ;
 - l'annexe n°2, la charte graphique de Campus France ;
 - l'annexe n°3 relative à la protection des données personnelles;
 - l'annexe n°4, le document d'architecture technique light du site international et des sites pays.

3. Le Cahier des Clauses Administratives Générales des Technologies de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC). Le CCAG-TIC bien que non joint est réputé connu des parties au présent contrat ;
4. l'offre technique du titulaire : comprenant le cadre de mémoire technique et son mémoire technique.

ARTICLE 4. Nature et caractéristiques des prestations à mettre en œuvre

4.1. Prestations de maintenance préventive, corrective, évolutive mineure

Les prestations de tierce maintenance décrites ci-dessous font l'objet d'un prix forfaitaire annuel prévu au bordereau des prix. Elles concernent la maintenance préventive, corrective et évolutive mineure.

4.1.1. Définition

Par « maintenance », on désigne les prestations qui consistent à conserver un programme informatique dans un état lui permettant de remplir sa fonction.

Ces prestations de maintien en conditions opérationnelles s'exécutent à titre préventif, correctif ou évolutif (évolutions mineures).

4.1.2. Maintenance corrective

La maintenance corrective concerne la correction des anomalies selon les principes généraux concernant la responsabilité et la garantie des producteurs. Elle consiste à corriger les anomalies bloquantes et non bloquantes avec pour objectif de réduire au minimum la durée d'indisponibilité, et de s'assurer de la non répétition de l'incident.

Au titre des prestations correspondantes, le titulaire devra corriger par la livraison d'un composant correctif ou à défaut proposer une solution temporaire de contournement de tout dysfonctionnement du ou des sites constatés par Campus France et reproductible par ce dernier.

Le terme « anomalie » désigne un incident d'exploitation, une dégradation des performances ou une non-conformité par rapport aux spécifications décrites par la documentation, impliquant un dysfonctionnement du ou des sites, reproductible par Campus France ou par le titulaire sur le site de Campus France.

L'anomalie est dite bloquante lorsque l'usage du ou des sites est impossible, ou celui d'une fonctionnalité critique, impliquant ainsi un retour à la procédure manuelle. La correction nécessite une intervention prioritaire du titulaire.

Pour les anomalies mineures, l'ensemble des correctifs nécessaires sera intégré dans une livraison régulière indiquée à Campus France dans un calendrier de livraison diffusé en début d'année.

Le titulaire accusera réception de la demande de correction et informera Campus France, après un premier diagnostic, des suites qui y seront données et variant selon le type d'anomalie.

Le titulaire informera Campus France des suites à donner à l'anomalie dans un délai conforme aux stipulations du mémoire technique.

De plus, dans le cas d'une anomalie bloquante, une information quotidienne sera communiquée à campus France sur l'état d'avancement de l'intervention.

Campus France fera le nécessaire pour répondre à toute question du titulaire et l'assister dans le diagnostic.

Le titulaire organisera une réunion annuelle destinée à faire le point sur le fonctionnement de la maintenance corrective.

4.1.3. Modalités d'exécution de la maintenance corrective

Dans le cadre de cette maintenance, le titulaire tient un registre recensant l'intégralité des demandes de correction qui lui sont parvenues.

Ce registre est accessible à tout moment par Campus France.

Ce registre est enregistré par le titulaire dans un outil de gestion des anomalies, et devra, en tout état de cause, être mis à disposition de Campus France sur Internet via l'outil de Support Clients.

Par ailleurs, Campus France devra disposer d'une assistance en cas d'urgence : pour cela, Campus France adresse ses mails et ses appels téléphoniques au numéro unique et à l'adresse courriel qui sont indiquées dans le mémoire technique du titulaire.

4.1.4. Maintenance évolutive mineure

La maintenance évolutive mineure est comprise dans le prix forfaitaire indiqué au bordereau des prix de l'accord cadre. Il s'agit de la maintenance rendue, au titre de l'amélioration des développements et du système livré, par corrections et évolutions mineures.

4.2. Prestations de maintenance évolutive majeure

Il s'agit du développement de nouvelles fonctionnalités des sites identifiés dans l'annexe 1 au présent document « cartographie de l'existant ». La maintenance évolutive majeure couvre également le design graphique du site. A ce titre, le Titulaire pourra réaliser un travail de refonte graphique complet pour le site ou de création pour une fonctionnalité supplémentaire.

La charte graphique est reproduite en annexe 2 du présent CCTP.

Ce type de prestations sera commandé par marché subséquent.

4.3. Prestations nécessaires à l'exploitation du site

Ce type de prestations sera commandé par marché subséquent.

4.3.1. Noms de domaines

La gestion des noms de domaines est assurée par la DSI de Campus France et hors du périmètre du projet.

4.3.2. Analytics et SEO

4.3.2.1. Analytics

Campus France administre son propre compte Piano Analytics. Il utilise des scripts JS distincts pour chaque site web/application web.

Toutes les pages des sites/applications web devront être tagguées grâce à un tag Piano Analytics (un script JS). Si besoin, il s'agirait d'être capable d'intégrer un plan de marquage plus complexe, à la demande de Campus France.

4.3.2.2. Optimisation pour les moteurs de recherche

Une prestation de conseil et d'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) pourrait être demandée.

Il s'agirait notamment de :

Sélectionner, avec Campus France, les mots clés les plus pertinents pour la recherche d'un bon positionnement dans les moteurs de recherche ;

D'intervenir lors des différentes phases du projet pour que les enjeux SEO soient pris en compte et de formuler les recommandations nécessaires à la fois d'un point de vue éditorial et technique.

De contrôler la mise en place de ses recommandations.

Il n'est pas demandé de prestation récurrente de suivi.

4.3.3. Lois et standards influençant le produit

Les sites devront être conformes à la réglementation en vigueur en France.

Les sites devront respecter les standards du web tel que définis par le W3C.

4.4. Prise en compte des attendus concernant les utilisateurs lors de l'exécution des prestations

4.4.1. Qualité

Campus France souhaite obtenir des engagements vérifiables et des garanties en matière de qualité de la part du Titulaire. Le site doit répondre à des engagements en matière qualité et de respect de l'utilisateur :

- Une navigation claire et intuitive ;
- Un site, des contenus et des services faciles à trouver ;
- Des précautions pour la sécurité des utilisateurs ;
- Une interface respectueuse des choix de l'utilisateur ;
- Des précautions en matière de vitesse d'affichage ;

- Une offre transparente et des réponses aux questions des internautes
- Des interlocuteurs facilement identifiables.

Certaines règles seront déployées conjointement entre le Titulaire choisi et Campus France.

Il n'est pas nécessaire de prévoir une démarche de reporting formel ni de certification.

4.4.2. Ergonomie

L'utilisabilité des interfaces et l'optimisation de l'expérience utilisateur sont l'un des enjeux du site. Campus France attend donc du titulaire qu'il soit force de proposition et décrive la démarche qu'il entend mener pour la conception.

4.4.3. Responsive Web Design

Campus France souhaite une véritable démarche de conception orientée vers le mobile, qui représentait plus de 60% des pages vues sur le site <https://www.campusfrance.org/fr> en 2024.

Il s'agit donc d'aller au-delà d'une simple adaptation a posteriori de l'affichage au format de l'écran mais d'intégrer complètement la conception pour mobile à la démarche de conception. Le candidat décrira l'approche et la méthodologie proposées.

4.4.4. Accessibilité

Le site devra respecter, dans ses interfaces ouvertes au public et dans la mesure du possible, le Référentiel général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) dans sa version 4 2019 <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/ressources/references/>

Pour cette mise en œuvre le Titulaire pourra :

- Assurer la conformité du code produit aux exigences du référentiel ;
- Intégrer dans le périmètre fonctionnel de son intervention les mécanismes permettant aux administrateurs, quand il y en a, la mise en œuvre des exigences du RGAA (par exemple, la possibilité de saisir du texte alternatif aux images) ;
- Rédiger les documents obligatoires relatifs au RGAA (page d'aide, déclaration de conformité, notices d'utilisation de composants interactifs) ;
- Intégrer dans la formation la présentation des modalités de mise en œuvre des exigences du RGAA par les responsables éditoriaux du site.

4.4.5. Internationalisation et localisation/ Internationalisation de la solution technique

La solution technique pour la mise en œuvre d'un site/d'une application web devra être internationalisée (i18n). Elle devra permettre notamment :

- La saisie de contenu et l'affichage des pages du site dans les différentes langues, lorsqu'il y a saisie ;
- L'ajout de nouvelles langues ;
- La traduction de tous les types de contenus gérés ;
- La gestion de liens de traduction entre les contenus ;
- La localisation des textes d'interface ;
- La réécriture d'URL dans la langue de la page ;

- L'indexation et la recherche des contenus dans les langues du site, quand il y a une fonctionnalité de recherche ;
- La prise en compte des règles typographiques propres à chaque langue.

Les bonnes pratiques suivantes, en matière d'internationalisation doivent être respectées :

- Le code source de chaque page indique la langue principale du contenu ;
- Le pays est précisé dans toutes les adresses postales ;
- Chaque numéro de téléphone est indiqué au format international ;
- La langue principale de la page cible d'un hyperlien est identifiable lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine ;
- Chaque page permet d'accéder à ses traductions disponibles ;
- Les liens vers les versions équivalentes de la page ou du site sont rédigés dans leur langue cible ;
- Chaque changement de langue est signalé ;
- Les liens d'accès aux versions traduites pointent directement vers la traduction de la page courante ;
- La langue des fichiers en téléchargement est précisée lorsqu'elle diffère de celle de la page d'origine ;
- Le sens de lecture du contenu est indiqué lorsqu'il diffère de celui par défaut ;
- Par exemple, la prise en compte des alphabets utilisés dans les feuilles de style (une font-size plus élevée pour le corps de texte en arabe que pour le français).

4.4.6. Performances

En ce qui concerne les performances, le titulaire respecte les engagements pris dans son mémoire technique.

En tout état de cause, le Titulaire mettra en œuvre les bonnes pratiques liées à l'optimisation des performances.

Le Titulaire devra s'assurer que les performances soient améliorées par rapport aux performances actuelles telles que mesurée avec les outils www.webpagetest.org et PageSpeed Insights (developers.google.com/speed/pagespeed/9). Il décrira le niveau de performance qu'il s'engagera à obtenir sur ces deux outils en ce qui concerne le site. En annexe 1 sont présentées les performances attendues avec l'exemple des performances 2025.

4.4.7. Navigateurs

L'objectif est la compatibilité du site avec les navigateurs utilisés par 90% des visiteurs. Les autres visiteurs doivent pouvoir accéder à tous les contenus et fonctionnalités, même dans une version dégradée de l'interface.

Le site doit notamment fonctionner parfaitement sur les dernières versions des navigateurs les plus utilisés par les visiteurs :

Desktop (Windows et MacOS) : Chrome, Firefox, Safari, Microsoft edge

Mobiles et tablettes (Android et Apple) : Chrome, Safari

4.5. Prise en compte des attendus concernant les développements lors de l'exécution des prestations

4.5.1. Développement

En ce qui concerne le développement, le titulaire respecte les engagements pris dans son mémoire technique.

Le titulaire aura à sa charge, à partir de l'architecture logicielle et des outils de développement retenus, de réaliser les développements du site en back end et front end.

Le titulaire pourra procéder par maquettage et prototypage.

L'environnement utilisé sera l'environnement de développement du titulaire.

Les livrables sont le site, l'ensemble des sources et les documentations techniques et fonctionnelles complètes des réalisations.

La prestation est accomplie par la livraison de tous les éléments pré-cités, suivie de la Mise en Ordre de Marche immédiate, en environnement de pré-production.

Des livraisons intermédiaires des développements, en environnement de pré-production, pourront être demandées pour faciliter les opérations de tests et de recette.

4.5.2. Propriété du dépôt de sources

Campus France se réserve le droit d'imposer l'utilisation de son propre repository git hébergé sur Google Cloud Platform. Si tel est le cas, le prestataire devra être en mesure de mener à bien le projet en utilisant ce gestionnaire de code source.

Le prestataire pourra potentiellement offrir une alternative en justifiant sa nécessité et devra permettre à l'équipe Campus France d'y accéder

4.5.3. Assurance qualité des développements

La prestation doit être centrée à tous les niveaux sur la qualité et son contrôle ; pas seulement de la conception à la livraison finale mais aussi durant toute la durée de vie de l'application.

Le prestataire doit présenter sa solution d'assurance qualité en identifiant clairement les indicateurs qualité choisis, les méthodes de contrôles d'atteinte de ces indicateurs et les outils techniques retenus. Un plan d'assurance qualité détaillé et incluant la mise en place de tests automatisés et de tests de non régression est jugé comme satisfaisant.

4.6. Hébergement :

Le titulaire assurera l'hébergement du site internet de Campus France et des sites locaux associés. Cette prestation fait l'objet d'un prix forfaitaire annuel prévu au bordereau des prix.

A ce titre, le titulaire prend en charge l'hébergement des environnements de pré production et de production des sites.

Les conditions d'hébergement, notamment en termes de disponibilité et sécurité, devront respecter les conditions décrites dans le mémoire technique du titulaire.

4.6.1. Sous-traitance de l'hébergement par le titulaire

Dans l'hypothèse où le Titulaire n'héberge pas lui-même les sites, le sous-traitant doit répondre aux mêmes contraintes.

Le Sous-traitant doit être connu et accepté par Campus France.

4.6.2. Choix des technologies

Campus France souhaite que les technologies utilisées le soient sous une licence reconnue. Idéalement, les outils de productions doivent faire partie de ceux définis dans le socle SILL (<https://code.gouv.fr/sill/list>).

Le candidat explicitera son architecture d'hébergement et expliquera les avantages et inconvénients de ses choix techniques.

4.6.3. Répartition des rôles

Campus France ne souhaite pas intervenir dans les processus de gestions des hébergements. Toutefois, annexé à chaque devis concernant l'hébergement, devra figurer le modèle RACI explicitant les relations entre l'unité qui gère le développement et celle qui gère l'exploitation de la plateforme.

4.6.4. Sécurité des infrastructures

Campus France est audité par l'ANSSI et/ou un prestataire certifié par l'ANSSI. En conséquence, le Titulaire, et le cas échéant le Sous-traitant, doit se conformer aux différences recommandations exposées dans le document DAT-NT-009/ANSSI/SDE/NP11 (http://www.ssi.gouv.fr/uploads/IMG/pdf/NP_Securite_Web_NoteTech.pdf).

4.6.5. Sécurité de la plateforme

Le Titulaire doit informer immédiatement Campus France de toutes vulnérabilités pouvant concerner les sites ou l'infrastructure d'hébergement.

Si un correctif est disponible, le Titulaire doit fournir une procédure et une date de maintenance corrective raisonnable.

Si le correctif n'est pas encore disponible, le Titulaire doit fournir une solution temporaire de contournement et une date de mise en place raisonnable.

Si la vulnérabilité est critique, ces actions doivent être réalisées au plus tard 48h après sa découverte.

4.6.6. Audit de sécurité

Campus France souhaite connaître les modalités de réalisation d'audit de sécurité par des personnes tierces (ANSSI, HSC ou autres).

4.6.7. Protection du réseau

L'infrastructure d'hébergement doit être résistante au maximum d'attaques connues (DDoS, MitM, XSS, etc.) et une veille proactive doit être mise en place afin de garantir la pérennité de la sécurité malgré la découverte de nouvelles failles et vulnérabilités. (cf article 4.6.5)

Le titulaire doit aussi pouvoir proposer un WAF (dédié ou logiciel type naxsi).

Les solutions retenues seront précisées dans le mémoire technique du titulaire.

4.6.8. SSL

Les services HTTPS devront avoir une note A+ (ou A s'il existe une raison technique empêchant la note maximale) au test Qualys SSL Labs¹².

Le titulaire fera en sorte que les résultats des tests ne soient pas sur le site public de Qualys (option Do not show the results on the boards) <https://www.ssllabs.com/ssltest/>

4.6.9. Sauvegarde

Le titulaire devra présenter la solution de sauvegarde ainsi que la politique associée.

Campus France souhaite avoir au moins les paramètres suivants :

1 sauvegarde complète par semaine sur 5 semaines

1 sauvegarde quotidienne incrémentielle sur 14 jours.

1 sauvegarde mensuelle sur 13 mois

1 sauvegarde annuelle sur 2 ans.

Le titulaire donnera également la faisabilité d'une sauvegarde plus régulière pour la base de données elle-même.

Le titulaire explicitera les procédures de restauration.

Le titulaire devra fournir une sauvegarde complète à Campus France à chaque changement majeur de l'infrastructure et des sites, notamment à la mise en production principale. Cette sauvegarde devra être exploitable par Campus France sans outils tiers (copie des données, dumps SQL, etc.)

4.6.10. Réversibilité

Le Titulaire devra proposer un plan de réversibilité pour l'hébergement du site. En cas de sous-traitance, le titulaire devra présenter le plan de réversibilité qu'il aura avec son sous-traitant.

4.6.11. Qualité de service

GTI/GTR attendues :

- Une GTI (Garantie de Temps d'Intervention) de 60min est demandée
- Une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) de 8h est demandée
- Un service d'astreinte 24h sur 24 et 7 jours sur 7 doit être présent.

4.6.12. Performances attendues

Le titulaire devra s'engager sur des performances garanties en matière de connexions simultanées et de temps d'accès (à la sortie de son réseau).

4.6.13. Modalités de gestion des opérations de maintenance

Le Titulaire devra présenter les processus de maintenance de l'infrastructure d'hébergement.

Les opérations de maintenance ayant un impact sur la qualité du service feront l'objet d'une information auprès de Campus France au moins 5 jours ouvrés avant l'opération.

Ces maintenances devront se faire de préférence sur les plages horaires hors 08h00-20h00 (heure de Paris) pour les jours ouvrés.

4.7. Sécurité

Le titulaire présentera pour chaque projet les mesures qu'il entend mettre en œuvre en ce qui concerne :

- La sécurité applicative
- La protection des données à caractère personnel

La protection des données personnelles est régie par l'annexe 3 au présent CCP.

4.8. Reprise des sites existants/ transférabilité :

L'accord cadre couvre la reprise des sites déjà existants, identifiés dans l'annexe 1 au présent document « cartographie de l'existant ».

Le cas échéant, une phase de transférabilité sera commandée, par marché subséquent, au titulaire repreneur concerné par Campus France, dont l'objectif sera d'organiser et assurer le transfert de compétence et de responsabilité vers ou depuis le titulaire. Pour ce faire, il est fait usage des conditions de transférabilité décrites dans son mémoire technique par le titulaire.

Le délai de réalisation de cette phase de transférabilité sera précisé dans le devis concerné.

Les développements devront alors repartir de développements existants. De même, un certain nombre de données pourra également être repris.

Pour les autres prestations demandées au titulaire repreneur, elles respectent l'intégralité des stipulations du présent document.

ARTICLE 5. Moyens mis au service des prestations

5.1. Méthode de réalisation des prestations :

Le titulaire proposera diverses méthodes de réalisation des prestations dans son mémoire technique pour les éventuels nouveaux développements. Il sera fait usage de la plus adaptée pour la parfaite exécution de chacune d'entre elles.

5.2. Constitution de l'équipe dédiée à la réalisation des prestations :

L'équipe sélectionnée pour la réalisation des prestations est porteuse de la continuité des prestations pour toute la durée de l'accord cadre. La vélocité de cette équipe constitue un objectif : la stabilité d'une équipe pour l'exécution des prestations est par conséquent nécessaire.

Pour chacun des éventuels marchés subséquents, les profils, choisis parmi ceux indiqués dans le mémoire technique du titulaire, seront précisés dans le devis concerné.

5.3. Référents :

Campus France désignera un coordinateur parmi ses agents pour la mise en œuvre globale de l'accord cadre.

Le Titulaire désigne un responsable de compte qui est l'interlocuteur privilégié de Campus France. Il assure le suivi contractuel entre Campus France et les intervenants du Titulaire. Il rend compte au coordinateur de Campus France de la réalisation des services effectués.

5.4. Obligation de conseil :

Le titulaire doit vérifier l'adéquation entre les services commandés et les besoins des utilisateurs.

Il doit donc être à l'écoute des besoins exprimés.

Dans le cas où les services ne seraient pas adaptés, le titulaire s'engage à étudier avec Campus France toute adaptation nécessaire.

5.5. Instances de suivi :

Pour superviser et encadrer les services relatifs aux nouveaux développements d'envergure, un comité de suivi sera mis en place.

Il sera composé à minima du coordinateur de Campus France et du responsable de compte du titulaire. La composition du comité de suivi et la périodicité des réunions seront définies pour chacun des projets concernés et validées lors de la réunion de lancement.

Le titulaire sera chargé du compte-rendu à soumettre à son interlocuteur de Campus France **dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion**. Le délai d'approbation du compte-rendu sera de 5 jours ouvrés avant diffusion aux participants et à leurs responsables hiérarchiques respectifs.

5.6. Plan qualité :

Pour superviser et encadrer les services relatifs aux projets d'envergure, et à la demande de Campus France, le Titulaire devra fournir à Campus France un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) applicable aux prestations commandées. Le PAQ garantit la qualité du service attendu et la bonne application des règles de l'art. Celui-ci doit être contrôlé et accepté par Campus France. Cette acceptation n'engage en rien Campus France sur le bon déroulement du service entièrement sous la responsabilité pleine et entière du Titulaire. Le plan qualité doit mettre en évidence l'organisation, les moyens et le savoir-faire du Titulaire pour assurer la maîtrise des services demandés et doit décrire notamment :

- Le périmètre couvert ;
- L'organisation et les moyens mis en œuvre pour la réalisation, le suivi et le contrôle qualité des services ;
- Les différentes procédures impliquant, soit une relation client-fournisseur classique, soit une participation de Campus France ;
- L'organisation mise en place pour assurer le maintien des compétences et des performances de l'équipe en charge de l'exécution du projet tout au long de son déroulement ;
- Les niveaux de services attendus, les indicateurs, ainsi que leur origine, le mode de calcul, les indicateurs entrant dans le calcul des pénalités ;
- Les documents de référence (hiérarchie des escalades, procédures, nom et n° de contact...).

ARTICLE 6. Délais

Les délais de réalisation des prestations de type forfaitaire sont prévus au présent document ou dans le mémoire technique du titulaire.

Les délais de réalisation des prestations commandées par marché subséquent seront prévus dans chacun d'entre eux.

ARTICLE 7. Réception

Il sera fait usage des conditions de vérification et réception prévues au CCAG TIC.

ARTICLE 8. Prix

8.1. Définition et contenu des prix de l'accord-cadre

Les prix de l'accord-cadre sont unitaires ou forfaitaires.

Les prix sont réputés complets.

Toutefois, ils sont exprimés hors taxe à la valeur ajoutée.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date du fait générateur.

8.2. Révision des prix de l'accord-cadre

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois précédant la signature de l'offre par le TITULAIRE, dit mois Mo.

Les prix sont fermes la première année et révisibles annuellement, à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre, par l'application aux prix de l'accord-cadre de la formule suivante :

$$P = P_0 (S/S_0).$$

Dans laquelle :

P = prix après révision,

P₀ = prix de base,

S = le dernier indice SYNTEC connu à la date de révision,

S₀ = l'indice SYNTEC au mois Mo.

Une fois révisés, les prix demeurent fermes pour l'année d'exécution de l'accord-cadre, jusqu'à la prochaine révision.

Pour la mise en œuvre de cette formule, l'ensemble des calculs sera effectué par arrondissement au centième supérieur.

Lorsque l'indice de révision des prix a été supprimé et que la révision des prix est ainsi rendue impossible, il est fait usage, sans que la passation d'un avenant ne soit nécessaire, de l'indice de remplacement proposé par la fédération SYNTEC. Les valeurs de l'indice supprimé sont converties en valeur du nouvel indice en utilisant le coefficient de raccordement proposé par la fédération SYNTEC.

ARTICLE 9. Modalités de règlement

9.1. Avance/ Acomptes

Aucune avance ne sera versée.

Les acomptes sont versés conformément à la réglementation.

9.2. Service fait

La facturation interviendra en principe à terme échu après la constatation du service fait.

9.3. Factures

Les factures du titulaire sont des factures dématérialisées, comme suit

Facturation sur le portail Chorus Pro :

Depuis le 1er janvier 2017, les titulaires et leurs sous-traitants ont l'obligation de recourir à la facturation électronique. L'obligation s'applique progressivement aux entreprises selon leur taille :

1° Au 1er janvier 2017 : pour les grandes entreprises (au moins 5000 salariés et un CA de plus de 1.5 milliards d'euros ou un total de bilan de plus de 2 milliards d'euros) et les personnes publiques ;

2° Au 1er janvier 2018 : pour les entreprises de taille intermédiaire (250 à 4999 salariés et un CA de moins de 1.5 milliards d'euros ou un total de bilan de moins de 2 milliards d'euros) ;

3° Au 1er janvier 2019 : pour les petites et moyennes entreprises (10 à 250 salariés et un CA de moins de 50 millions d'euros ou un total de bilan de moins de 43 millions d'euros) ;

4° Au 1er janvier 2020 : pour les microentreprises (- de 10 salariés et un CA ou un total de bilan de moins de 2 millions d'euros).

Ces catégories d'entreprises sont celles prévues pour l'application de l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 modifiée de modernisation de l'économie.

Les factures devront comporter les mentions obligatoires listées au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique, sous peine de rejet.

Un portail gratuit et sécurisé, Chorus Pro, est mis à la disposition des titulaires de marchés publics par l'Agence pour l'informatique financière de l'ETAT (AIFE) afin de permettre cette transmission. Il existe une documentation précise pour l'utilisation de Chorus Pro mise à disposition des titulaires de marchés publics à l'adresse suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

- Campus France, est présent sur Chorus Pro, enregistré sous le numéro SIRET suivant : 75219543800011 qui constitue le code d'identification pour l'accès à nos services.

- Lors du dépôt de vos factures, le numéro d'engagement, porté sur le bon de commande dans les conditions prévues à l'article 4.3 du présent document, sera rendu obligatoire et vous sera demandé. Il permettra un traitement accéléré de vos factures.

En l'absence du numéro d'engagement, le traitement de votre facture sera alors suspendu ainsi que le délai de paiement. Le statut de votre facture sur Chorus sera « suspendu ». Les coordonnées des interlocuteurs à contacter pour obtenir ce numéro sont indiquées sur le bon de commande concerné.

- L'absence de ce statut « suspendu », indique que le traitement de votre facture est en cours mais ne signifie pas que cette dernière est conforme.

Point de départ du délai global de paiement :

La date certaine de réception est la date d'arrivée à l'adresse mentionnée ci-dessus ou sur le portail Chorus Pro. Quel que soit le mode de dépôt, si les formalités décrites dans les articles précédents ne sont pas respectées, la demande de paiement est réputée non recevable car non conforme aux spécifications de l'accord cadre. Le délai de paiement ne court qu'à compter de la réception des demandes de paiement conformes aux stipulations de l'accord cadre.

9.4. Paiement

Le paiement est effectué par virement sur le compte bancaire ou postal du titulaire dont le RIB est annexé à l'acte d'engagement.

ARTICLE 10. Assurances

Le titulaire est tenu de fournir une copie des polices d'assurance suivantes, en cours de validité pour l'année considérée, conformément à l'article 9 du CCAG TIC :

- responsabilité à l'égard de Campus France et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

ARTICLE 11. Contraintes du règlement général à la protection des données.

En mai 2018, est entré en vigueur le règlement général à la protection des données (R.G.P.D.).

En conséquence Campus France impose à tous les titulaires de ses contrats de se conformer à ce règlement. Il en est de même pour leurs éventuels sous-traitants tout au long de l'accord cadre.

Le dispositif RGPD mis en place pour le présent marché est prévu par les stipulations de l'annexe 3 au présent CCP.

ARTICLE 12. Utilisation des résultats

Il est fait usage de l'option A du CCAG TIC.

Cependant, le titulaire de l'accord cadre autorise Campus France et les tiers désignés au devis annexé à la commande à exploiter, séparément et de manière indépendante et exclusive, les éléments composant l'outil qui seront listés dans le devis.

À ce titre, le titulaire de l'accord cadre autorise le pouvoir adjudicateur et les tiers désignés à exploiter en tous formats, sur tous supports et par tous moyens de diffusion les éléments listés dans le devis et notamment dans le cadre de brochures, supports de communication, documentaires, livres, films, bornes multimédia (....), à l'exclusion de toute exploitation commerciale directe des éléments.

Ces droits d'exploitation comprennent l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation, d'adaptation, de modification et de traduction afférents aux éléments composant le site pour le monde entier, à compter de la signature des présentes, et pour la durée légale des droits d'auteur, telle que cette durée est fixée d'après les législations tant française qu'étrangères et d'après les conventions internationales actuelles ou futures, y compris les prolongations qui pourraient être apportées à cette durée.

- Le droit de reproduction comporte notamment le droit de reproduire et/ou de faire reproduire, sans limitation de nombre, tout ou partie des éléments listés ainsi que les traductions et adaptations de ces éléments, en tous formats, par tous procédés techniques connus ou inconnus à ce jour, notamment mécaniques, analogiques ou numériques, en tous formats et sur tous supports notamment papiers, magnétiques, analogiques, numériques, informatiques, télématiques ou électroniques, disques optiques, réseau ou tout autre support, connus ou inconnus à ce jour; le droit de mettre ou de faire mettre en circulation les originaux, doubles ou copies des éléments listés pour toute mise à disposition et communication au public.
- Le droit de représentation comporte notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des éléments du site ainsi que des traductions et

adaptations des éléments listés de quelque manière que ce soit, par tous moyens, tous formats, modes et procédés connus ou inconnus à ce jour et notamment exposition publique, représentation publique, projection de diapositives, film, microfilm, bande magnétique, vidéographique, cinéma, télédiffusion hertzienne terrestre, câble et/ou par satellite, télévision numérique, tous réseaux informatiques, télématiques et de télécommunications notamment en vue de l'exploitation sur réseau en ligne tel qu'Internet, intranet, téléphonie mobile (notamment WAP, IMOD, Internet 3G et 4G, sites mobiles...), et/ou flux de syndication de contenus tel que le RSS, RSS2, ATOM, ETC., ou réseaux informatiques, télématiques et de télécommunications hors ligne, terminaux d'accès à l'Internet mobile.

Le prix de cette cession sera alors compris dans le prix de chaque commande.

ARTICLE 13. Résiliation

Campus France pourra résilier l'accord cadre dans les conditions prévues au chapitre VIII du CCAG TIC. Si la décision de résiliation le mentionne expressément, la prestation pourra être exécutée aux frais et risques du titulaire.

Par dérogation au CCAG-TIC article 46, en cas d'inexécution par le Titulaire d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, Campus France se réserve le droit de faire exécuter la prestation par un tiers aux frais et risques du Titulaire y compris dans le cas où ce retard n'entraîne pas la résiliation de l'accord cadre.

ARTICLE 14. Modifications relatives au titulaire de l'accord cadre

Le titulaire doit obligatoirement notifier à Campus France toute modification ayant pour effet de substituer à la personne morale signataire du présent accord cadre une entité juridique différente ou d'entraîner un changement de contrôle de la société. Ces modifications donnent lieu à l'établissement d'un avenant.

Les modifications n'emportant pas changement de la situation juridique de l'entreprise sont prises en compte par Campus France sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant, dès réception de l'information du changement par Campus France. Il s'agit des modifications suivantes :

- ☐ Modification du siège social.
- ☐ Modification du compte bancaire.
- ☐ Désignation d'un nouveau dirigeant non consécutive à changement de contrôle de la société.
- ☐ Changement de raison sociale n'entraînant pas la création d'une nouvelle personne morale.

ARTICLE 15. Dérogations

L'article 2.2 du présent CCAP déroge à l'article 3.7.5 du CCAG/TIC,

L'article 13 du présent CCAP déroge à l'article 46 du CCAG/TIC