

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

**Prestations d'accompagnement au support des produits FranceConnect,
FranceConnect+ et de leurs produits dérivés**

Numéro de consultation : 24_BAM_055

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles L2124-2 et R2124-2 du code de la commande publique.

Table des matières

ARTICLE 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR.....	6
ARTICLE 2 - OBJET, FORME ET DURÉE DE L' ACCORD-CADRE.....	6
2.1 Objet.....	6
2.2 Allotissement	6
2.3 Forme et étendue de l' accord-cadre.....	6
2.3.1 Forme de l' accord-cadre	6
2.4 Durée de l' accord-cadre.....	7
2.5 Lieu d' exécution	7
2.6 Langue.....	7
2.7 Forme des notifications	7
2.8 Prestations similaires	7
2.9 Considération sociale - Action de formation sous statut scolaire au bénéfice d' élèves à besoins spécifiques	8
2.10 Considérations environnementales.....	11
2.11 Clause d' information sur la double labellisation « Diversité et Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes »	11
ARTICLE 3 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	12
ARTICLE 4 - REPRESENTATION DES PARTIES.....	13
4.1 Représentation de l' acheteur.....	13
4.2 Représentation du titulaire.....	13
ARTICLE 5 - MODALITES D' EXECUTION DU MARCHÉ.....	13
5.1 Émission de bons de commande.....	13
ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	15
6.1 Utilisation des signes distinctifs de la DINUM	15
6.2 Responsabilité du titulaire	15
6.3 Traitement de données à caractère personnel.....	16
ARTICLE 7 - Clause de réexamen	21
7.1 Ajouts, suppression, modification du contenu des unités d' œuvres de l' annexe financière.....	21
7.2 Modifications des délais.....	21
ARTICLE 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE	22
ARTICLE 9 - OPERATIONS DE VERIFICATION ET D' ADMISSION.....	23
ARTICLE 10 - PENALITES	26
10.1 Généralités	26

10.2	Pénalités	26
10.2.1	Retard dans l' exécution des prestations.....	26
10.2.2	Retard dans la mise en place du dispositif de support.....	27
10.2.3	Retard dans le traitement des tickets d' assistance	27
10.2.4	Non-conformité ou qualité insuffisante des prestations.....	27
10.2.5	Pénalités pour non-respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles (RGPD) ou des exigences de sécurité des systèmes d' information	28
10.2.6	Pénalités liées aux obligations administratives du titulaire	28
10.2.7	Pénalités pour non-respect de la clause sociale	29
ARTICLE 11 - PRIX DU MARCHÉ		29
11.1	Forme et contenu des prix.....	29
11.2	Variation des prix.....	29
ARTICLE 12 - REGIME FINANCIER.....		31
12.1	Avances	31
12.2	Acomptes.....	31
12.3	Retenue de garantie.....	31
12.4	Cession ou nantissement de créance.....	32
12.5	Intérêts moratoires	32
ARTICLE 13 - MODALITES DE REGLEMENT DE L' ACCORD-CADRE		32
13.1	Modalités de facturation et de règlement	32
13.2	Composition des factures	33
13.3	Taux de TVA	33
13.4	Monnaie	33
13.5	Transmission des factures	34
ARTICLE 14 - DISPOSITIONS DIVERSES		35
14.1	Sous-traitance	35
14.2	Garantie	36
14.3	Assurances	36
14.4	Redressement – Liquidation judiciaire.....	37
14.5	Cession du marché.....	37
ARTICLE 15 - RESILIATION DE L' ACCORD-CADRE		38
15.1	Dispositions générales.....	38
15.2	Exécution aux frais et risques du titulaire	38
ARTICLE 16 - REGLEMENT DES LITIGES.....		39

16.1	Différends.....	39
16.2	Litiges et contentieux	39
ARTICLE 17 - DEROGATIONS AU CCAG-TIC.....		40

Préambule – Terminologie

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le CCAP et le CCTP :

Acronyme	Définition
Acheteur / Pouvoir Adjudicateur / Personne publique	Services du Premier ministre en charge de la passation et du suivi de l'exécution de l'accord-cadre, pouvoir adjudicateur de l'accord-cadre.
Bénéficiaire	La Direction interministérielle du Numérique (DINUM) en charge du suivi de l'exécution des bons de commande.
CPS	Comité de Pilotage du Support
CSS	Comité de Suivi de Support
DINUM	Direction interministérielle du numérique
FC	FranceConnect (solution d'identification et d'authentification sécurisée permettant aux usagers de se connecter à des services publics ou privés).
FC+	FranceConnect+ : version renforcée de FranceConnect, nécessitant une identité numérique à haut niveau de sécurité (pour services sensibles).
FI	Fournisseur d'identité (organismes vérifiant l'identité de l'utilisateur, ex. : France Identité, La Poste).
FS	Fournisseur de service (organismes proposant un service numérique accessible via FranceConnect).
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (cadre de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques).
OPI	Opérateur de produits interministériels (département de la DINUM responsable notamment de FranceConnect).
PSSI	Politique de sécurité des systèmes d'information (cadre de sécurité interne aux administrations).
RGAA	Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.
RGPD	Règlement général sur la protection des données (cadre européen de protection des données personnelles).
SPM	Services du Premier ministre.
SSI	Sécurité des systèmes d'information.
Titulaire	Opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'acheteur.
ZNUNY	Outil open source de gestion des tickets de support, fork du projet OTRS.

ARTICLE 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR

L'État, pouvoir adjudicateur représenté par :

Services du Premier ministre

Direction des services administratifs et financiers
20 avenue de Ségur – TSA 70723, 75334 Paris cedex 07

La personne signataire de l'accord-cadre, représentant du pouvoir adjudicateur est :

Monsieur Thibaut de VANSSAY de BLAVOUS – Directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre.

Nommé par décret du 28 avril 2025 publié au JO du 29 avril 2025.

ARTICLE 2 - OBJET, FORME ET DURÉE DE L'ACCORD-CADRE

2.1 Objet

L'accord-cadre concerne la réalisation de prestations de service permettant le support des produits FranceConnect et FranceConnect+ portés par la DINUM.

2.2 Allotissement

En application de l'article L.2113-11 du Code de la commande publique, le besoin n'est pas alloté. Son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes et l'allotissement serait de nature à rendre techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

2.3 Forme et étendue de l'accord-cadre

2.3.1 Forme de l'accord-cadre

Le présent marché est passé selon la procédure de l'appel d'offre ouvert en application des articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124 - 1et -2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique.

Il prend la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum tant en valeur qu'en quantité. En revanche, il comporte un montant maximum. Ce montant maximum est de 6 000 000 € HT pour l'ensemble de l'accord-cadre et pour toute sa durée.

2.4 Durée de l'accord-cadre

Conformément à l'article R2112-4 du code de la commande publique, l'accord-cadre prend effet pour une durée ferme de douze (12) mois à compter de sa date de notification. Il est reconductible trois (3) fois par décision tacite pour une période de douze (12) mois chacune, sans que sa durée totale puisse excéder quarante-huit (48) mois.

Le titulaire ne peut refuser la reconduction. En cas de non-reconduction, le titulaire en est informé par tout moyen faisant foi au moins un (1) mois avant la date d'échéance de l'accord-cadre. La non-reconduction ne constitue pas une résiliation et n'ouvre pas droit à indemnisation.

Le délai d'exécution des prestations peut être prolongé dans les conditions prévues à l'article 13.3 du CCAG-TIC.

2.5 Lieu d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les locaux de la DINUM ou à distance. Dans ce dernier cas la DINUM doit avoir au préalable donné son accord écrit.

2.6 Langue

Tous les documents remis par le titulaire sont rédigés en langue française. Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il le fournit, à sa charge, accompagné d'une traduction en français.

2.7 Forme des notifications

La notification au titulaire des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur faisant courir un délai est faite conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-TIC.

En cas de dématérialisation, les échanges se font par messagerie électronique.

2.8 Prestations similaires

Conformément à l'article R2122-7 du code de la commande publique, les services du Premier ministre se réservent la possibilité de recourir à un marché sans publicité ni mise en concurrence pour la réalisation de prestations similaires.

2.9 Considération sociale - Action de formation sous statut scolaire au bénéfice d'élèves à besoins spécifiques

Le titulaire s'engage à réaliser une action de formation d'un ou plusieurs élèves de 16 à 25 ans suivi(s) par un référent de l'Éducation nationale :

- Soit en situation de décrochage scolaire (article L.122-2 du code de l'éducation) ;
- Soit soumis à l'obligation de formation (article L.114-1 et R.114-1 du code de l'éducation).

En cas de réalisation du stage en dehors du territoire national, cette action bénéficie :

- Soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire français et suivi par un référent de l'Éducation nationale (articles L.124-19 et L.124-20 du code de l'éducation) ;
- Soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire étranger et suivi par tout dispositif équivalent, impliquant des personnels éducatifs.

En tant que condition d'exécution du présent marché prenant en compte des considérations sociales, en application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, la clause sociale de formation sous statut scolaire doit être liée à l'objet du marché. Les activités proposées par le titulaire dans la « fiche entreprise » doivent impérativement respecter cette exigence.

Le volume horaire minimal exigé est de 900 heures, à réaliser pendant la période ferme du marché ou sur une période de reconduction. Néanmoins, le titulaire peut dépasser le volume horaire s'il le souhaite.

À l'initiative de l'acteur de l'Éducation nationale, le volume horaire de clause sociale de formation sous statut scolaire prévu au présent marché peut être divisé pour donner lieu à plusieurs stages au bénéfice de plusieurs élèves à besoins spécifiques.

Encadrement de l'élève

Dans le cadre de la clause sociale de formation sous statut scolaire, l'élève bénéficiaire est sous statut scolaire. Une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, l'établissement scolaire de rattachement et l'élève (ou son représentant légal).

Le titulaire du marché reçoit l'élève dans ses locaux, et désigne à cet effet un « référent entreprise » qui accompagne l'élève dans les tâches qui lui sont confiées.

L'élève est aussi accompagné par un « référent de l'Education nationale » (enseignants, CPE, référent décrochage scolaire, intervenant SRE, coordonnateur de dispositif relais). Le référent entreprise et le référent de l'Education nationale sont en relation directe.

Dans les conditions de l'article L. 124-6 du code de l'éducation, une gratification doit être versée au stagiaire (<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/gratification-stagiaire>).

À tout moment, le titulaire peut aller au-delà des objectifs fixés par le marché.

Etape de la mise en œuvre du stage

Lors de la réunion de lancement du marché, la clause sociale de formation sous statut scolaire est abordée (confirmation des contacts inscrits dans la « Fiche entreprise », rappel des spécificités du public concerné, adaptabilité des missions, etc.).

Une réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale est organisée, à l'initiative du référent de l'Education nationale, dès qu'un élève est présenté au titulaire. La présence du référent entreprise est obligatoire et celle du responsable des ressources humaines souhaitable. A cette occasion, la « fiche entreprise » – qui a une fonction de dialogue – peut être modifiée en fonction de l'élève proposé par le référent de l'Education nationale. La nouvelle « fiche entreprise » finalisée est alors transmise au bénéficiaire du marché par le titulaire.

Le titulaire transmet également au bénéficiaire du marché la convention de stage tripartite signée.

S'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement, le titulaire doit informer le bénéficiaire du marché et le référent de l'Education nationale. Dans ce cas, le bénéficiaire du marché et le référent de l'Education nationale étudient en concertation avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la réalisation des objectifs fixés.

En application de l'article L.2194-1 1° du code de la commande publique, les conditions de mise en œuvre de la clause sociale de formation sous statut scolaire pourront être revues par les parties au contrat. Les nouvelles modalités sont décidées conjointement par l'entreprise et le référent de l'Education nationale, puis validées par l'acheteur. Ces adaptations doivent être prises en compte dans la convention de stage, par avenant le cas échéant (article D. 124-4 du code de l'éducation).

S'il le souhaite, le titulaire peut prolonger la période en entreprise, en accord avec le bénéficiaire de la clause sociale et du référent de l'Education nationale. Toutefois la durée totale du stage ne peut excéder 6 mois.

A l'issue du stage, le référent entreprise et le référent de l'Education nationale rédigent un bilan croisé faisant état du résultat de la clause sociale de formation sous statut scolaire et attestant de sa bonne exécution par le titulaire. Ce bilan est transmis à l'acheteur accompagné de l'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisées.

L'élève bénéficiaire peut intégrer un parcours de formation diplômant (reprise de scolarité) ou accéder à l'emploi (insertion professionnelle). Le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités de formation ou d'embauche pérenne de l'élève bénéficiaire.

Contrôle et évaluation de l'action de formation

Pendant et à l'issue du stage, le titulaire s'engage à faciliter les contacts des partenaires de l'opération avec l'élève bénéficiaire, et à transmettre les documents nécessaires à l'évaluation du dispositif.

Tout au long de l'exécution des prestations du marché, le titulaire répond à toute demande de l'acheteur ou du référent de l'Education nationale relative à l'état d'avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pour rappel, le titulaire est tenu de transmettre en cours d'exécution à l'acheteur :

- La « fiche entreprise » modifiée, le cas échéant ;
- La convention de stage tripartite ;
- L'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisé ;
- Le bilan croisé.

Si le référent de l'Éducation nationale n'a pas présenté d'élève au titulaire, ce dernier doit en informer l'acheteur au terme de la période ferme ou de reconduction du marché. Aucune pénalité pour inexécution des heures de formation prévues par le marché ne pourra être infligée au titulaire pour ce motif.

En cas de demande par l'acheteur, toute transmission de document lié à la clause sociale de formation sous statut scolaire est réalisée dans les dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

2.10 Considérations environnementales

Les livrables documentaires sont transmis de préférence au format dématérialisé via un espace de travail collaboratif. Dans la mesure du possible, ils seront compressés tout en conservant leur lisibilité. Ils seront systématiquement transmis sous un format modifiable par la DINUM. A la demande de la DINUM, le titulaire doit pouvoir transmettre les livrables sous format ouvert.

Les livrables documentaires transmis sous format papier doivent l'être sur papier recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible).

En cas de recours à la reprographie, le mode recto/verso et en noir et blanc est privilégié.

2.11 Clause d'information sur la double labellisation « Diversité et Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes »

La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre est engagée dans une démarche de double labellisation visant d'une part à promouvoir l'égalité et la mixité professionnelles et d'autre part à prévenir les discriminations et promouvoir la diversité non seulement dans la gestion de ses ressources humaines mais aussi dans le cadre de ses relations avec ses prestataires et fournisseurs.

Afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, la DSAF met actuellement en œuvre un plan d'actions pluriannuel pour lutter contre les comportements sexistes, favoriser le rééquilibrage des rémunérations entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès des femmes aux fonctions d'encadrement et d'encadrement supérieur.

Pour inciter le prestataire de la DSAF à entamer ou développer une démarche similaire ou pour s'inspirer de ce que ce dernier a déjà entrepris en matière d'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations, la personne publique a rédigé un questionnaire « diversité et égalité professionnelle » annexé au règlement de consultation (annexe 4).

Les informations renseignées dans ce formulaire n'ont aucune incidence sur l'analyse des candidatures ni sur l'évaluation et la sélection des offres reçues.

Le questionnaire complété peut être remis soit au moment de la remise de l'offre soit au moment de l'attribution du marché au soumissionnaire retenu. Il n'est exigé que du seul attributaire.

Le contenu du questionnaire doit être actualisé par le titulaire du marché tous les ans.

ARTICLE 3 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

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

- L'acte d'engagement (ATTRI 1) dûment complété, daté et signé, dont l'original est conservé par l'administration et ses deux annexes :
 - Annexe 1 : Annexe financière - Bordereau des prix unitaires (BPU),
 - Annexe 2 : Annexe relative aux coordonnées de la personne responsable en charge de l'accord-cadre.
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- Les référentiels dans leur dernière version, que le titulaire s'engage à respecter ainsi que leurs mises à jour :
 - Référentiel général de sécurité ;
 - La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE).
 - La Politique de Sécurité Numérique de la DINUM.
- L'offre technique du titulaire (seuls sont intégrés aux pièces contractuelles les engagements du titulaire tels qu'exposés dans l'offre technique) ;
- Le cas échéant, les avenants postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

Le CCAG-TIC, bien que matériellement non joint au dossier de consultation, est réputé parfaitement connu des parties. En sus, tous les textes législatifs et réglementaires ainsi que toutes les normes françaises et européennes en vigueur sont applicables. La signature de l'acte d'engagement vaut connaissance pleine et entière de l'ensemble des pièces constitutives de l'accord-cadre par le titulaire.

En application du présent article, les stipulations de l'offre technique en contradiction avec les autres pièces contractuelles sont inapplicables et inopposables aux représentants du pouvoir adjudicateur et au bénéficiaire de l'accord-cadre. L'offre technique du titulaire ne saurait créer une quelconque charge opposable à la personne publique.

Seul fait foi l'original de chacun de ces documents, conservé dans les archives de l'administration. En cas de contradiction entre ces pièces, les documents constitutifs de l'accord-cadre prévalent selon l'ordre décroissant de priorité dans lequel ils sont énumérés ci-dessus.

ARTICLE 4 - REPRESENTATION DES PARTIES

4.1 Représentation de l'acheteur

Le pouvoir adjudicateur demeure l'unique interlocuteur juridique du titulaire. Il constitue la seule autorité habilitée à prendre et à déléguer les décisions juridiques prévues dans l'accord-cadre (notamment les reconductions, résiliation anticipée, et pénalités).

La DINUM est l'interlocutrice du titulaire, désignée par le pouvoir adjudicateur. Elle est bénéficiaire des prestations et en charge du suivi global de l'exécution de l'ensemble des prestations prévues par l'accord-cadre.

4.2 Représentation du titulaire

Dès la notification du marché, le titulaire s'engage à désigner un correspondant privilégié pour la durée de l'accord-cadre. Il sera garant des engagements contractuels de l'opérateur économique.

Ce représentant agit en qualité de chef de projet, il suit et coordonne les interventions du personnel du titulaire et agit pour le compte du titulaire. Il devra être facilement joignable par téléphone et courrier électronique.

Si, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, le chef de projet venait à cesser son activité, le titulaire pourvoit à son remplacement dans un délai qui ne dépasse pas 10 jours calendaires.

ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE

5.1 Émission de bons de commande

Les prestations s'effectuent par émission de bons de commande au fur et à mesure de la survenance des besoins. Les bons de commande précisent, selon les besoins, la durée et les conditions de réalisation de la prestation (profils attendus, livrables attendus, délais, contraintes particulières liées au calendrier etc...).

Les mentions qui figurent sur les bons de commande sont les suivantes :

- L'identification du titulaire;
- L'intitulé du marché;
- Le numéro du bon de commande;
- Les prestations commandées;
- Le cas échéant, le numéro du devis ;
- Le cas échéant, le délai d'exécution des prestations ;
- Le montant hors TVA;
- Le taux et le montant de la TVA;
- Le montant total TVA incluse.

Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée du marché sans toutefois que le délai d'exécution de ceux-ci ne puisse excéder de plus de six (6) mois la date de fin de validité du marché.

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

Toute prestation exécutée sans émission d'un bon de commande dûment signé par le représentant de la personne publique ne peut donner lieu à règlement. Ainsi, le titulaire veille à ne prendre en charge aucune demande de prestation ou de modification de prestation, par exemple via un formulaire ou un courriel qui recenserait les paramètres techniques de la demande, sans s'être assuré au préalable d'avoir reçu la commande correspondante issue de CHORUS.

La production de devis ne constitue pas une prestation au sens du présent accord-cadre et ne peut donc donner lieu au versement d'une rémunération. Elle ne crée aucun droit à recevoir une commande.

L'éventuelle discussion sur les devis doit permettre de vérifier le caractère adéquat des modalités techniques et financières de la satisfaction de ses besoins.

Lorsque le devis est accepté, le pouvoir adjudicateur émet le bon de commande afférent. Chaque bon de commande portant sur une unité d'œuvre est notifié au titulaire par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception du bon de commande par le titulaire vaut date de notification et ordre d'exécution des prestations demandées

Le CCTP et le cas échéant, les bons de commande, fixe les délais maximums d'exécution des prestations. Le point de départ des délais d'exécution des commandes débute à compter de la date de notification du bon de commande.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé dans les conditions prévues à l'article 13.3 CCAG-TIC.

Modification et annulation des bons de commande

Les bons de commande émis dans le cadre du présent accord-cadre peuvent être annulés ou modifiés par des bons de commande postérieurs rectificatifs.

Ces bons de commande rectificatifs ne peuvent concerner des prestations déjà exécutées.

Celles-ci donnent lieu à paiement après réception et établissement du service fait dans les conditions prévues au présent accord cadre.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE

6.1 Utilisation des signes distinctifs de la DINUM

Le titulaire s'engage, dans l'ensemble de ses actions de communication, d'information et de promotion en lien avec l'exécution de l'accord-cadre, à ne pas porter atteinte à l'image, à la réputation ou à la renommée de la DINUM.

Toute utilisation, représentation ou reproduction des signes distinctifs de la DINUM (nom, logo, marque, éléments visuels ou tout autre signe distinctif) par le titulaire est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de la DINUM. Cette autorisation devra être sollicitée par écrit et obtenue avant toute diffusion ou utilisation.

À l'expiration ou en cas de résiliation de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à cesser immédiatement tout usage des signes distinctifs de la DINUM, sauf accord écrit contraire de cette dernière. La DINUM se réserve le droit de demander le retrait immédiat de toute utilisation non conforme.

Le non-respect de cette obligation par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

6.2 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché.

6.3 Traitement de données à caractère personnel

Pour les traitements de données à caractère personnel décrits ci-après, la DINUM est responsable de traitement et le titulaire est le sous-traitant tel que mentionné à l'article 28 du règlement général sur la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de leur relation contractuelle, les parties prennent les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences des textes en vigueur relatifs au traitement de données à caractère personnel, en particulier au règlement européen sur la protection des données et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après, « la loi informatique et libertés »).

Les présentes clauses ont pour objet de préciser les obligations des parties et conditions dans lesquelles sont réalisés les traitements de données à caractère personnel définis ci-après.

Description du traitement de données à caractères personnel

Le titulaire est autorisé à traiter, pour le compte de la DINUM et pour la durée du présent accord-cadre, les données à caractère personnel nécessaires à la mise en œuvre des opérations suivante :

- Appropriation de l'environnement de FranceConnect ;
- Assistance utilisateurs de niveau 1 et 2 ;
- Génération des indicateurs ;
- Suivi, animation et réalisation des comptes rendus pour le pilotage et le fonctionnement de l'équipe support ;
- Mise en œuvre d'actions de formation.

Les types de données à caractère personnel traitées sont :

- Données d'identité et d'identification ;
- Coordonnées ;
- Données relatives à la vie professionnelle ;
- Données relatives à la vie personnelle ;
- Données de connexion ;
- Données de navigation et traceurs ;
- Clés de fédération.

Les catégories de personnes concernées par les données sont les partenaires FranceConnect, les agents de la DINUM ainsi que les usagers du service public, utilisateurs de FranceConnect.

La personne publique met à la disposition du titulaire, les informations nécessaires à la réalisation des prestations.

Obligations du titulaire vis-à-vis de la personne publique

Le titulaire s'engage à :

- a) traiter les données en tant que sous-traitant uniquement pour les seules finalités définies précédemment.
- b) traiter les données conformément aux instructions documentées de la personne publique. Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement la personne publique. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer la personne publique de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- c) garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
- d) veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- e) Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Sous-traitance ultérieure spécifique au traitement de données personnelles

Le titulaire peut faire appel à un sous-traitant (ou sous-traitant ultérieur) pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit les Services du Premier ministre de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Les Services du Premier

ministre disposent d'un délai maximum de 21 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Dans le cas où les Services du Premier ministre n'auraient pas émis d'objection pendant le délai précité, sans préjudice aux dispositions de l'article R2193-4 du Code de la Commande Publique sur l'agrément tacite du sous-traitant et de ses conditions de paiement, en ce qui concerne le traitement des données cette sous-traitance ne peut être autorisée à les effectuer.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions des services du Premier ministre. Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant les Services du Premier ministre de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Information des personnes concernées

Il appartient au titulaire d'informer les personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

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

Le titulaire doit répondre, au nom et pour le compte de la personne publique et dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à la personne publique toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et si possible dans les quarante-huit heures après en avoir pris connaissance et selon des moyens déterminés conjointement avec la personne publique.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories

et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que la personne publique propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

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

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

Aide du titulaire dans le cadre du respect par la personne publique de ses obligations :

Le titulaire aide, le cas échéant, la DINUM à remplir leurs obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD (sécurité des données, notifications en cas de violation de données, analyse d'impact relative à la protection des données, consultation de la CNIL).

Mesures de sécurité :

Le titulaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites au sein du CCTP.

Sort des données

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire doit détruire toutes les données à caractère personnel et sauf disposition contraire résultant du droit de l'union européenne ou du droit d'un État membre de l'Union européenne.

Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à la personne publique le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de la personne publique responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants ultérieurs et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement.

Le transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale est strictement interdit dans le cadre des prestations couvertes par le présent marché.

Documentation

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

Obligations des Services du Premier Ministre vis-à-vis du titulaire

Le responsable de traitement s'engage à :

- a. Pour l'exécution du service objet du présent contrat, les Services du Premier ministre mettent à la disposition du titulaire les informations nécessaires requises ;
- b. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire ;

- c. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire, notamment en répondant à ses demandes d'instruction ;
- d. superviser le traitement, y compris réaliser ou faire réaliser par un prestataire qualifié les audits et les inspections auprès du titulaire

ARTICLE 7 - Clause de réexamen

Si des évolutions de nature à modifier les modalités d'exécution ou les prix des prestations objet de l'accord-cadre interviennent, les parties peuvent convenir d'un réexamen des nouvelles conditions d'exécution financières et/ou opérationnelles de l'accord-cadre.

7.1 Ajouts, suppression, modification du contenu des unités d'œuvres de l'annexe financière

En application de l'article R.2194-1 du code de la commande publique, un nouveau bordereau des prix peut être substitué pendant la durée de l'accord-cadre, en cas de suppression, de modification ou d'ajout d'unités d'œuvre au bordereau initial des prix, sous réserve que cette suppression, cette modification ou cet ajout ne concerne pas plus de 50 % des références dudit bordereau.

En outre, tout ajout d'unités d'œuvre ne peut intervenir que dans la limite de prestations strictement en lien avec l'objet du marché.

Cette suppression, cette modification ou cet ajout est entériné par avenant.

7.2 Modifications des délais

En application de l'article R2194-1 du code de la commande publique, dans le cadre de la clause de réexamen, le calendrier de réalisation des projets ou les délais d'exécution des prestations prévues dans les bons de commande peuvent être modifiés.

Si ces modifications sont faites à la demande du pouvoir adjudicateur, celui-ci prend contact avec le titulaire pour convenir de nouveaux délais.

Si ces modifications interviennent à la demande du titulaire, celui-ci communique par écrit, les nouveaux délais et motive sa demande. Le pouvoir adjudicateur est en droit de refuser ces changements de délais et d'exiger au titulaire le respect des délais initiaux.

Lorsque les modifications de délais ont des impacts sur les modalités de paiement, les opérations de vérification, les garanties, et autres éléments liés à l'exécution de l'accord-cadre, il peut être conclu un avenant sous réserve que ces modifications ne

constituent pas des modifications substantielles au sens de l'article R.2194-7 du code de la commande publique.

Les modifications mineures de délais, sans impact financier ni caractère substantiel, font l'objet d'un simple échange de courrier entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur par lettre recommandée avec avis de réception postale.

ARTICLE 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Il est fait application des stipulations des articles 43 à 46 du CCAG-TIC. Les connaissances antérieures, y compris non standards, non mentionnées par le titulaire dans son offre ou au cours de l'exécution des prestations sont ainsi réputées traitées comme des résultats au sens du CCAG-TIC.

Propriété des résultats

Le titulaire de l'accord-cadre cède, à titre exclusif, au pouvoir adjudicateur le droit d'utiliser ou de faire utiliser les résultats, en l'état ou modifiés, de façon permanente, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes. Cette cession ne vaut que pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre et pour la France. Dans l'hypothèse d'une publication sur internet, les droits sont concédés pour le monde entier.

Cette cession des droits couvre les résultats à compter de leur livraison et sous condition résolutoire de la réception des prestations.

Le droit d'utiliser les résultats ne couvre pas les exploitations commerciales des résultats.

Le prix de cette cession est forfaitairement compris dans les prix de l'accord-cadre.

Le titulaire de l'accord-cadre cède à titre exclusif au pouvoir adjudicateur les droits patrimoniaux de propriété littéraire et artistique afférents aux résultats pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre.

Cette cession des droits couvre les résultats à compter de leur livraison et sous condition résolutoire de la réception des prestations, pour la France et pour la durée légale des droits d'auteur ou des droits voisins du droit d'auteur.

Ces droits comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Le droit de reproduction comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de reproduire les résultats, sans limitation de nombre, en tout ou partie, en

l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports, pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre.

Le droit de représentation et de distribution comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des résultats, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, dans le respect des droits moraux, pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre et notamment à des fins d'information et de promotion.

Régime des livrables

Conformément à l'article 46 du CCAG TIC, le titulaire concède à titre non exclusif aux services du Premier ministre, l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les livrables fournis au titre de l'accord-cadre.

Les livrables documentaires deviennent propriété du pouvoir adjudicateur à la réception des prestations correspondantes, qui peut les utiliser librement ou les faire utiliser au format papier et électronique.

Régime des droits de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures

En complément de l'article 44 du CCAG TIC, le titulaire s'engage à informer le pouvoir adjudicateur, au fur et à mesure de l'exécution de l'accord-cadre, des connaissances antérieures mises en œuvre pour la réalisation de l'objet de l'accord-cadre et du régime des droits y afférent. Les droits afférents aux connaissances antérieures sont concédés dans les conditions de l'article 45.1 du CCAG TIC.

Garantie de compatibilité du régime juridique des droits sur les connaissances antérieures avec ceux des résultats

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur que le régime juridique des connaissances antérieures incorporées et indissociables des résultats est compatible avec le régime juridique des résultats.

Sur simple demande, le titulaire s'engage à ses frais à remplacer la connaissance antérieure dont le régime juridique ne serait pas compatible avec celui des résultats.

ARTICLE 9 - OPERATIONS DE VERIFICATION ET D'ADMISSION

Les opérations de vérification quantitative et qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des prestations exécutées aux prescriptions du présent accord-cadre. Elles s'effectuent conformément aux dispositions des articles 30 à 34 du CCAG-TIC, à

l'exception des articles 30.1 et 30.3, auxquels le présent accord-cadre déroge en ce que :

- d'une part, le délai de vérification des prestations est celui mentionné ci-après ;
- d'autre part, sauf demande expresse de l'Administration, la présence du titulaire n'est pas requise pour les opérations de vérification.

Le titulaire remet les livrables définis dans le CCTP et lors des réunions de cadrage, dans les délais convenus avec l'Administration et fixés dans les bons de commande.

Le représentant de la personne publique est responsable de la constatation et de la certification du service fait, incluant les opérations de vérification, réception, ajournement, réfaction ou rejet des prestations, conformément aux dispositions du CCAG-TIC.

Les opérations de vérification ont pour objectif de s'assurer que les prestations exécutées sont conformes aux exigences fixées dans le présent CCAP et dans le CCTP.

À l'issue de chaque prestation, les livrables produits par le titulaire sont adressés à la personne publique par voie électronique. À compter de cette remise, le représentant de l'acheteur dispose d'un délai maximum **d'un (1) mois** pour prononcer l'admission des livrables, sauf stipulations particulières prévues dans l'accord-cadre.

Opérations de réception

Nature de l'opération	Description
<i>Décision d'admission</i>	La personne publique prononce la réception des livrables si ceux-ci répondent aux stipulations de l'accord-cadre public. Si la personne publique ne notifie pas de décision dans un délai d'un mois à compter de la réception des livrables, les prestations sont considérées admises.
<i>Décision d'ajournement</i>	Si certains compléments ou améliorations sont nécessaires à la mise en conformité, la personne publique prononce l'ajournement assorti d'un délai de quinze jours pour parfaire les prestations.

	<p>Cette décision invite le titulaire à présenter à nouveau les prestations mises au point dans le délai imparti. A défaut, la personne publique ou son représentant prononce soit la réception avec réfaction, soit le rejet des prestations en cause pour non-conformité.</p>
Décision de réfaction	<p>Le pouvoir adjudicateur peut admettre les prestations, sans que celles-ci soient entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre, en pratiquant une réfaction de prix proportionnelle aux imperfections constatées.</p> <p>La décision d'admission avec réfaction doit être motivée. Elle ne peut être notifiée qu'après que le titulaire ait été mis en mesure de présenter ses observations. Le titulaire dispose d'un délai de quinze jours calendaires pour le faire. Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur dispose de quinze jours calendaires pour lui notifier une nouvelle décision. À défaut d'une nouvelle décision, le pouvoir adjudicateur est réputé avoir accepté les observations du titulaire.</p>
Décision de rejet	<p>La décision de rejet est prise quand le pouvoir adjudicateur estime que les prestations ne sont pas conformes à l'accord-cadre et ne peuvent être admises compte-tenu d'une ou plusieurs non-conformités ou incomplétudes importantes. La décision de rejet fait état d'une motivation. Elle ne peut être notifiée qu'après que le titulaire a été mis en mesure de présenter ses observations, et ce dans un délai de sept (7) jours calendaires. Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur dispose de quinze jours calendaires pour lui notifier une nouvelle décision. À défaut d'une nouvelle décision, le pouvoir adjudicateur est réputé avoir accepté les observations du titulaire.</p> <p>En cas de rejet, et sur demande du</p>

	pouvoir adjudicateur, le titulaire peut être tenu d'exécuter à nouveau les prestations prévues à l'accord-cadre. Dans cette hypothèse, les prestations sont donc présentées à nouveau aux opérations de vérification décrites plus avant.
--	---

ARTICLE 10 - PENALITES

10.1 Généralités

Il est dérogé à l'article 14 du CCAG-TIC.

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à une pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable. Les différentes pénalités ne sont pas exclusives les unes des autres et peuvent se cumuler.

En cas d'application des pénalités, le titulaire reste redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités.

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

Le montant total des pénalités est plafonné à 50 % du montant maximum de l'accord-cadre.

Il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

10.2 Pénalités

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités suivantes :

10.2.1 Retard dans l'exécution des prestations

Le délai d'exécution des prestations est inscrit soit dans le bon de commande afférent ou dans les documents contractuels.

En cas de non-respect du délai d'exécution, le montant des pénalités applicable est calculé comme suit :

$$P = V * R / 50$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur de la prestation concernée du bon de commande ;

R = le nombre de jours calendaires de retard.

10.2.2 Retard dans la mise en place du dispositif de support

En cas de retard dans la mise en œuvre du dispositif de support (prise en charge opérationnelle du support de niveau 1 ou 2 à compter de la date prévue dans le bon de commande), le titulaire encourt une pénalité de 5 000 € par jour calendaire de retard.

10.2.3 Retard dans le traitement des tickets d'assistance

En cas de non-respect du délai contractuel de traitement des tickets d'assistance, défini par les engagements de service, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire équivalente à 20 % du montant de l'unité d'œuvre concernée.

10.2.4 Non-conformité ou qualité insuffisante des prestations

Les pénalités suivantes sont applicables selon la nature de la prestation concernée :

Nature du manquement	Montant de la pénalité forfaitaire	Modalité d'application
Absence de mise à jour de la base de connaissances.	100 €	Par jour calendaire de retard.
Qualité insuffisante des réponses apportées aux usagers ou partenaires identifiée.	500 €	Par cas avéré de non-conformité ou de réclamation fondée
Non-remise ou remise non conforme d'un livrable documentaire attendu.	200 €	Par document et par jour calendaire de retard
Non-tenu d'un comité de pilotage ou de suivi (CPS/CSS) dans les délais convenus ou non prévenance d'un retard/ indisponibilité.	1 000 €	Par comité non tenu à la date prévue
Retard dans la transmission des comptes rendus de comité.	500 €	Par jour calendaire de retard

10.2.5 Pénalités pour non-respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles (RGPD) ou des exigences de sécurité des systèmes d'information

En cas de non-respects des obligations relatives à la RGPD, ou des obligations relatives aux de sécurités des systèmes d'information inscrites au présent accord-cadre ou transmises par la DINUM au fur et à mesure de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire encourt l'application d'une pénalité de 5 000 euros par manquement constaté. En cas d'incident critique ou répété, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts exclusifs du titulaire.

10.2.6 Pénalités liées aux obligations administratives du titulaire

Pénalités pour travail dissimulé :

Lorsque le pouvoir adjudicateur est informé, par les instances de contrôle, d'une situation irrégulière du titulaire au regard des articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du Code du travail, il lui enjoint de faire cesser immédiatement la situation, et d'en apporter la preuve. Il informe l'instance de contrôle des résultats de cette démarche.

En l'absence de régularisation dans les délais impartis, la personne publique peut imposer des pénalités, ou rompre le contrat, sans indemnité, aux frais et risques du titulaire. Le montant des pénalités à ce titre est de 1 000 euros par jour calendaire de retard à partir de la date prévisionnelle de régularisation et ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du Code du travail.

Pénalités pour retard de production des documents administratifs :

Le titulaire encourt une pénalité de 100 euros par jour de retard si les documents requis ne sont pas fournis dans un délai de 15 jours à compter de la date prévisionnelle d'envoi, et ce, jusqu'à leur transmission complète pour la régularisation.

Les documents concernés sont :

- Les attestations sociales et fiscales, ainsi que celles prévues aux articles D. 8222-5, D. 8222-7 et D. 8222-8 du Code du travail.
- L'attestation d'emploi de travailleurs étrangers, conformément aux articles D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail.

En outre, en cas de modification de la dénomination, du statut, des coordonnées bancaires ou postales, ou de l'adresse du titulaire, sans communication de ces informations au pouvoir adjudicateur dans un délai de 20 jours à compter du fait générateur, une pénalité de 100 euros par jour de retard est appliquée jusqu'à la mise à jour effective des informations.

10.2.7 Pénalités pour non-respect de la clause sociale

Le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, dans le cadre de l'application de la clause sociale prévue au marché, les pénalités suivantes :

- 100 € par jour ouvré de retard si l'interlocuteur désigné par le titulaire dans la « fiche entreprise (cadre de réponse) » pour appliquer la clause sociale de formation sous statut scolaire est absent lors de la réunion spécifique à la mise en œuvre de ladite clause sociale.
- 100 € par jour ouvré de retard si, après demande, le titulaire ne transmet pas dans un délai de 10 jours ouvrés les documents suivants : la « Fiche entreprise » (modifiée le cas échéant), la convention de stage, l'attestation de présence, le bilan croisé.

Une pénalité (HT) égale au nombre d'heures de formation prévu par le marché et non réalisé, du fait du titulaire, multiplié par 40 en cas de non-respect des obligations relatives au volume horaire minimum exigé dans le présent CCAP.

ARTICLE 11 - PRIX DU MARCHÉ

11.1 Forme et contenu des prix

Les prix sont unitaires et révisables. Ils sont indiqués dans le bordereau des prix unitaires annexé à l'acte d'engagement du présent marché et incluent tous les frais annexes afférents à la réalisation des prestations demandées.

11.2 Variation des prix

Les prix de l'accord-cadre, indiqués dans le BPU, sont révisables une seule fois, au moment de la seconde reconduction du marché au terme des deux premières années d'exécution du marché.

La révision s'effectue par une révision du bordereau des prix unitaires (annexe financière). Les prix des bons de commande sont eux fermes pour leur exécution.

La révision de prix est à l'initiative du titulaire.

La révision de prix doit être préalablement acceptée par le pouvoir adjudicateur pour qu'elle soit rendue effective. La révision des prix du titulaire prend la forme d'une « demande de révision de prix » et doit comprendre tous les éléments utiles à l'analyse des prix révisés proposés.

Le silence du pouvoir adjudicateur (si une preuve de la réception des pièces pour réviser les prix existe) gardé pendant plus de deux (2) mois à compter de la réception de la demande vaut acceptation de la révision de prix.

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

$$P = P_0 \cdot (0,5 + 0,5 \cdot (\text{SYN} / \text{SYN}_0))$$

Où :

P est le prix révisé ;

P₀ est le prix initial des prestations ;

SYN₀ = dernière valeur connue de l'indice SYNTEC ingénierie à la date du mois de notification de l'accord-cadre (dit M₀).

SYN = dernière valeur connue de l'indice SYNTEC ingénierie à la date de révision, fixée à M₀ + 24 mois (soit deux ans après la notification de l'accord-cadre).

Règles d'arrondi

Lors de la mise en œuvre de la formule de révision de prix, le coefficient de révision est arrondi au millième en suivant la règle ci-dessous :

- Quatrième décimale inférieure à 5 : valeur de la troisième décimale inchangées (exemple de calcul d'arrondi : 1,0543 devient 1,054) ;
- Quatrième décimale égale ou supérieure à 5 : valeur de la troisième décimale arrondie à la valeur supérieure (exemple de calcul d'arrondi : 1,0546 devient 1,055).

Le prix révisé calculé sur deux décimales est arrondi au centième supérieur. La règle d'arrondi est la suivante :

- Troisième décimale inférieure à 5 : valeur de la deuxième décimale inchangées (exemple de calcul d'arrondi : 1,054 devient 1,05) ;
- Troisième décimale égale ou supérieure à 5 : valeur de la deuxième décimale arrondie à la valeur supérieure (exemple de calcul d'arrondi : 1,056 devient 1,06).

Cas de cessation de publication des indices de références

En cas de cessation de publication ou de disparition de l'indice de référence, les parties conviennent :

- D'adopter l'indice de remplacement publié ;
- Si aucun indice de remplacement n'est publié, de choisir un indice similaire.

La modification est apportée à l'accord-cadre par voie d'avenant.

Conditions d'application

Le prix retenu pour la facturation et le règlement d'une prestation est le prix applicable à la date de l'émission du bon de commande.

ARTICLE 12 - REGIME FINANCIER

12.1 Avances

Sauf renoncement du titulaire porté à l'acte d'engagement, une avance est accordée au titulaire dans les conditions prévues par les articles R2191-3 à R2191-19 du Code de la commande publique.

Pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 € H.T. et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois, il est versé au titulaire, une avance égale à 30 % du montant du bon de commande en application de l'article R.2191-7 du Code de la commande publique.

Ce taux est calculé selon les modalités de l'article R. 2191-6 et suivants du code de la commande publique.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix. Le délai de versement de l'avance court à compter de la notification du bon de commande.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités des articles R2191-11 et R2191-12 du Code de la commande publique.

12.2 Acomptes

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre de l'article R2191-20 à R2191-22 du Code de la commande publique sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait. Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif.

La périodicité est fixée à 3 mois mais peut être ramenée à un mois selon les conditions fixées à l'article R.2191-22 du code de la commande publique.

12.3 Retenue de garantie

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie au titre du présent accord-cadre.

12.4 Cession ou nantissement de créance

Un bon de commande peut être cédé ou nanti dans les conditions prévues aux articles R.2191-46 et suivants du code de la commande publique.

Il est remis, sur demande du titulaire, d'un co-traitant ou d'un sous-traitant, un certificat de cessibilité en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant du bon de commande.

12.5 Intérêts moratoires

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le Titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique.

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

Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

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

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

ARTICLE 13 - MODALITES DE REGLEMENT DE L'ACCORD-CADRE

13.1 Modalités de facturation et de règlement

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

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

Afin de respecter et d'optimiser la bonne exécution du présent accord-cadre, le titulaire veille à communiquer les factures établies sur la base du bon de commande

correspondant, et ce dans un délai de 30 jours, à compter de la livraison totale de la commande prévue au bon de commande et après admission des prestations conformément aux stipulations du présent accord-cadre.

Chaque bon de commande fera l'objet d'une seule facture distincte établie après livraison complète de la commande prévue au bon de commande. En aucun cas, une facture ne pourra se référer à plusieurs commande.

Les prix facturés incluent tous les frais et charges.

13.2 Composition des factures

Les factures comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- La date d'émission de la facture ;
- La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- Le Code du service exécutant (ou le Code d'identification du service en charge du paiement) ;
- La référence de l'accord-cadre (numéro d'engagement juridique) ;
- 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 ;
- La dénomination et l'adresse du titulaire ;
- Le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- La date de livraison effective des fournitures ou d'exécution des services ;
- La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations réalisées ;
- 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.

13.3 Taux de TVA

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

13.4 Monnaie

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

13.5 Transmission des factures

Conformément à l'article L2192-10 du Code de la commande publique, les titulaires des marchés conclus avec l'Etat, ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct, transmettent leurs factures sous forme électronique.

Conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique, le titulaire peut transmettre ses factures selon trois modes différents :

- 1) Un mode « flux » correspondant à une transmission automatisée de manière univoque entre le système d'information de l'émetteur ou de son tiers de télétransmission et Chorus Pro.

Cette transmission s'effectue conformément à l'un des protocoles suivants : SFTP, PES-IT et AS/2 avec chiffrement TLS.

- 2) Un mode « portail », nécessitant de la part de l'émetteur :

- soit la saisie manuelle des éléments de facturation ;
- soit le dépôt de sa facture dématérialisée dans un format autorisé.

La liste des formats de dématérialisation autorisés est décrite dans le document de spécifications externes de Chorus Pro, consultable à l'adresse internet suivant : <https://chorus-pro.gouv.fr>

- 3) Un mode « service », nécessitant de la part de l'émetteur l'implémentation dans son système d'information de l'appel aux services mis à disposition par Chorus Pro.

Préalables techniques et réglementaires :

Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse ci-dessous : <https://chorus-pro.gouv.fr>; rubriques « aide » ou « en savoir plus ».

Pour tout renseignement, le titulaire peut s'adresser à : support.technique@chorus-factures.budget.gouv.fr.

- **Destinataire des factures**

Les factures doivent être transmises à l'adresse suivante :

Services du Contrôle budgétaire et comptable ministériel auprès des services du Premier ministre

Service facturier – DSAF

20 avenue de Ségur – TSA 50721

75334 Paris cedex 07

- **Ordonnateur des paiements**

L'ordonnateur des paiements est :

Monsieur le représentant de la Direction des services administratifs et financiers par délégation du Premier ministre

TSA 70723

75334 PARIS Cedex 07

- **Comptable assignataire des paiements**

Le comptable assignataire des paiements est :

Monsieur le Contrôleur budgétaire et comptable ministériel auprès des services du Premier ministre - Département comptable ministériel

20 avenue de Ségur – TSA 50721

75334 Paris cedex 07

ARTICLE 14 - DISPOSITIONS DIVERSES

Le titulaire produit, tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du Code du travail.

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

14.1 Sous-traitance

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

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

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

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

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-mise-a-jour-formulaire-declaration-sous-traitance-dansmarches-publics>

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

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

14.2 Garantie

Concernant la garantie des équipements et des solutions fournis, il est fait application des clauses du chapitre 5 du CCAG TIC et notamment des dispositions de l'article 36, à l'exception de la clause 36.1. Les prestations font l'objet d'une garantie minimale de trois ans.

Le point de départ du délai de garantie est la date de notification de la décision de réception.

14.3 Assurances

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

Dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurance.

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

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

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

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

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

14.4 Redressement – Liquidation judiciaire

En cas de redressement judiciaire, le titulaire doit prévenir la personne publique dans les quinze (15) jours calendaires maximum qui suivent le jugement du tribunal de Commerce. Le marché est résilié si, après mise en demeure de l'administrateur judiciaire, dans les conditions prévues à l'article L. 622-13 du Code de commerce, ce dernier indique ne pas reprendre les obligations du titulaire.

En cas de liquidation judiciaire du titulaire, le titulaire doit prévenir la personne publique dès jugement du tribunal prononçant l'ouverture de la liquidation judiciaire. Le marché est résilié, si après mise en demeure du liquidateur, dans les conditions prévues à l'article L. 641-10 du Code de commerce, ce dernier indique ne pas reprendre les obligations du titulaire.

La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date de l'événement. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

14.5 Cession du marché

Les créances nées ou à naître concernant le présent accord-cadre peuvent être cédées ou nanties conformément aux dispositions des articles R.2191-45, R.2191-63 du Code de la Commande publique, le présent accord-cadre ne peut être nanti qu'à hauteur des prestations exécutées par le titulaire.

La personne habilitée à fournir les renseignements mentionnés aux articles R.2184-12, R.2184-13 du Code de la commande publique est Monsieur le Directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre pour les SPM.

ARTICLE 15 - RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE

15.1 Dispositions générales

L'acheteur peut résilier l'accord-cadre dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du Code de la commande publique, ainsi que dans ceux prévus au chapitre 8 du CCAG-TIC.

Par dérogation à ce chapitre, la résiliation peut également découler d'un défaut d'information ou d'absence d'agrément préalable par la personne publique concernant un changement dans l'actionnariat du titulaire, de manquement à l'obligation de confidentialité, de non-respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel, ou encore en cas de non-conformité aux mesures de sécurité prévues par l'accord-cadre.

En tout état de cause, la résiliation fait l'objet d'un décompte de liquidation arrêté par le pouvoir adjudicateur et notifié au titulaire. Le montant versé au titre de ce décompte de liquidation ne peut en aucun cas être supérieur au montant dû en cas d'exécution totale de l'accord-cadre.

La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des éléments protégés par les droits de propriété intellectuelle, pour la durée d'exploitation prévue à l'accord-cadre.

15.2 Exécution aux frais et risques du titulaire

En cas de défaillance fautive du titulaire, ou d'impossibilité pour lui de répondre temporairement aux clauses de l'accord-cadre, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire exécuter sa commande par un autre prestataire, aux frais et risques du titulaire, si cette interruption porte atteinte au bon fonctionnement des prestations. L'augmentation des dépenses par rapport aux prix de l'accord-cadre, résultant de l'exécution aux frais et risques du titulaire est à sa charge. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer les prestations qui lui sont commandées dans le respect des clauses du présent accord-cadre, il doit en aviser immédiatement le pouvoir adjudicateur et soumettre à son appréciation les justifications présentant un caractère de force majeure. Est considéré comme un cas

de force majeure au sens du présent accord-cadre, tout fait ou circonstance irrésistible, imprévisible, extérieur et indépendant de la volonté des parties et qui ne peut être empêchés par ces dernières malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Si le titulaire néglige de s'y conformer ou si les justifications fournies ne sont pas jugées suffisantes par le pouvoir adjudicateur, il peut en résulter, suivant le cas et à l'appréciation du représentant du pouvoir adjudicateur, l'application de mesures figurant au chapitre 8 du CCAG TIC.

ARTICLE 16 - REGLEMENT DES LITIGES

16.1 Différends

L'acheteur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent marché public ou à l'exécution des prestations.

La procédure de règlement à l'amiable des différends ou litiges, susceptibles de survenir en cours d'exécution du marché est celle prévue aux articles R2197-1 à R2197-25 et D2197-13 à D2197-22 du Code de la commande publique.

Le comité consultatif compétent est le comité consultatif national de règlement amiable des litiges, 6 rue Louise Weiss, 75013 Paris (Tel : 01 44 87 17 17).

16.2 Litiges et contentieux

Le présent accord-cadre est régi selon le droit français.

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

En cas de différend, le comité consultatif de règlement des différends relatifs aux marchés publics peut être saisi conformément aux dispositions des articles R.2197-1 à R.2197-24 du Code de la commande publique.

Le comité consultatif compétent est :

Comité consultatif national de règlement à l'amiable des litiges liés aux marchés publics

6 rue Louise Weiss
75703 PARIS cedex 13

Toute difficulté d'interprétation ou d'exécution du présent accord-cadre qui ne

pourrait être résolue à l'amiable est soumise au :

Tribunal administratif de Paris

7 rue de Jouy, F-75181 Paris Cedex 04

Courriel : greffe.ta.paris@juradm.fr

Tél. 01 44 59 44 00

Fax. 01 44 59 46 46

ARTICLE 17 - DEROGATIONS AU CCAG-TIC

Les dérogations au CCAG sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations ci-après :

Articles du présent CCAP	Articles du CCAG-TIC auquel il est fait dérogation
Article 3 relatif aux documents contractuels	4
Article 9 relatif aux opérations de vérification	30
Article 10.2 relatif aux pénalités	14
Article 14.7 relatif à la garantie	36.1
Article 15 relatif à la résiliation	Chapitre 8