

ANNEXE AU CCAP : CLAUSES SAAS APPLICABLES A L'ACCORD-CADRE n°
20255159 : Prestations de fabrication, de montage, de démontage des stands
avec transport et stockage

1 - Définitions

Acheteur : la CDC (Caisse des dépôts, établissement public)

Adaptations : paramétrages réalisés par le Titulaire pour répondre aux besoins de l'Acheteur.

Anomalie : désigne tout défaut, dysfonctionnement, erreur, non-conformité, dégradation des performances ou problème d'utilisation de la Solution, de ses Mises à jour et/ou Nouvelles Versions induisant une gêne ou l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier d'une ou plusieurs fonctionnalité(s) de la Solution telles que prévues dans les documents contractuels, indépendamment d'une mauvaise utilisation.

Les anomalies sont classées en trois catégories en fonction de leur incidence sur le fonctionnement opérationnel de la Solution :

- **Anomalie Bloquante :** désigne toute erreur qui, unitairement ou cumulée, a des répercussions sur le fonctionnement, empêchant l'utilisation ou l'exploitation normale d'une fonctionnalité ou plusieurs fonctionnalités essentielle(s) de la Solution et notamment se traduisant par l'absence d'exécution d'une fonction ou défaut dans l'exécution d'une fonction ou représentant une gêne importante pour l'Acheteur.
- **Anomalie Majeure :** désigne toute erreur qui affecte une partie des fonctions de la Solution ; celles-ci fonctionnant de manière dégradée, sans bloquer ou risquer de bloquer l'exploitation d'une fonctionnalité essentielle de la Solution.
- **Anomalie Mineure :** désigne toute autre erreur n'ayant que peu d'impact pour l'Utilisateur.

Documentation : désigne l'ensemble des documents en langue française afférents à la Solution, décrivant ses caractéristiques en termes de fonctionnalités et de performances ainsi que ses modalités d'utilisation. La Documentation est personnalisée à la solution fournie à l'Acheteur et intègre le paramétrage réalisé. Au sens du présent Accord-cadre, lorsqu'il est fait référence à la Documentation, il s'agit toujours de la dernière version en vigueur de la Documentation, si cette dernière est amenée à évoluer régulièrement.

Données : désigne toute information, quel qu'en soit la forme et le fond, contenues et/ou entrées manuellement ou automatiquement, traitées et/ou produites dans le cadre de l'Accord-cadre. Les Données désignent notamment les données d'exploitation de l'Acheteur qui sont traitées par les Utilisateurs, au moyen des fonctionnalités de la Solution.

Heures ouvrées : désigne les heures comprises entre 7 h 30 et 22 h.

Incident de Sécurité : désigne tout événement ou une série d'événements imprévus résultant de processus internes inadaptés ou défaillants ou d'événements extérieurs affectant la sécurité ou le fonctionnement des systèmes d'information et de communication (notamment leur disponibilité, leur intégrité, leur confidentialité ou leur continuité) et/ou la sécurité des informations utilisées pour la fourniture de la Solution (notamment sa disponibilité, son intégrité ou sa confidentialité). Ceci inclut les incidents provenant de cyber-attaque ou de la non-pertinence ou de la mise en échec des mesures de sécurité physique.

Livrable : désigne tous les éléments quelles qu'en soient la nature ou la forme, tels que les objets, la Documentation, les données, rapports, analyses, travaux, résultats, logiciels, procédures, décrits au sein du CCTP et/ou réalisés par le Titulaire spécifiquement pour le compte et les besoins de l'Acheteur et fournis à l'Acheteur dans le cadre du présent Accord-cadre.

Mise à jour : désigne une version de la solution comprenant des corrections et/ou des adaptations et/ou des modifications non substantielles des fonctionnalités existantes.

Nouvelle version : désigne toute nouvelle version de la solution comprenant de nouvelles fonctionnalités.

Plateforme : désigne les serveurs et l'infrastructure technique du Titulaire qui hébergent la Solution accessible par les Utilisateurs de l'Acheteur via une connexion Internet à l'adresse web indiquée par le Titulaire.

Programme Malveillant : désigne un code informatique nocif tel que notamment virus, bombes logiques, vers, chevaux de Troie ou tout autre code ou instruction infectant ou affectant tout programme, logiciel, donnée, fichier, base de données, ordinateur ou autre matériel ou élément, endommageant, portant atteinte, compromettant l'intégrité ou la confidentialité, perturbant en tout ou partie le fonctionnement, détournant ou permettant de détourner en tout ou partie un système d'information de l'usage auquel il est destiné.

Solution : désigne l'outil accessible en mode SaaS mis à disposition de la CDC - à savoir, le site de commande en ligne - et la Documentation qui lui est afférente, intégrant l'ensemble des fonctionnalités décrites dans le CCTP, paramétrée et personnalisée selon les besoins de l'Acheteur.

SaaS ou « Logiciel en tant que Service » : SaaS est l'acronyme de Software as a Service. Désigne le mode d'accès distant aux fonctionnalités de la Solution, par le biais d'Internet.

Services : désigne l'ensemble des services liés à l'utilisation de la Solution par l'Acheteur et décrits notamment au présent document et au CCTP.

Utilisateur : désigne toute personne physique autorisée par l'Acheteur à se connecter par accès distant à la Solution pour en utiliser les fonctionnalités.

2 - Obligations de résultat liées à la Solution

Le Titulaire met à disposition de l'Acheteur, dans le cadre du présent Accord-cadre, une Solution hébergée en mode SaaS, permettant la mise en ligne d'un catalogue (internet ou extranet) entièrement et exclusivement dédié et personnalisé suivant la charte graphique du groupe Caisse des Dépôts (désignée sous le terme la « Solution » dans les documents contractuels). Ce catalogue inclut la gestion dématérialisée des commandes pour les services et directions de la Caisse des Dépôts, pour les filiales du groupe Caisse des Dépôts membres du groupement d'achat et pour les collaborateurs de ces différentes entités.

La Solution comprend toutes les fonctionnalités décrites dans l'offre du Titulaire et est paramétrée pour les besoins de l'Acheteur.

Sauf stipulation contraire du CCTP ou du présent CCAP, le Titulaire est soumis à une obligation de résultat notamment en ce qui concerne :

- i. le paramétrage et le développement de la Solution de façon qu'elle couvre l'ensemble des besoins fonctionnels définis dans le CCTP ;
- ii. l'hébergement de la Solution ;
- iii. le maintien en condition opérationnelle de la Solution, pour assurer la disponibilité de la Solution dans le respect des niveaux prévus aux articles 7.15 « Disponibilité de la Solution » et 7.16 « Respect des niveaux de service » du CCAP ;
- iv. la sécurité des Données de l'Acheteur ;
- v. la fourniture de services associés tels que notamment la sauvegarde des données de l'Acheteur traitées par la Solution, ou la réversibilité / transfert définitif ;
- vi. la fourniture de prestations d'interface avec les SI de l'Acheteur le cas échéant ;
- vii. la fourniture de prestations d'éditique ;
- viii. la fourniture de prestations d'accompagnement des utilisateurs.

Le Titulaire s'engage à prendre connaissance de l'ensemble des documents et informations techniques qui lui sont communiqués par l'Acheteur avant ou pendant la réalisation des prestations.

2.1 - Déclarations du Titulaire relatives à la Solution

Dans le cadre de la fourniture de la Solution, le Titulaire déclare :

- s'engager à délivrer une Solution conforme à sa documentation technique et fonctionnelle et aux besoins exprimés par l'Acheteur dans les Documents Contractuels ;
- avoir pris connaissance des besoins exprimés par l'Acheteur ;
- offrir toutes les garanties et notamment mettre en œuvre des solutions techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art assurant la protection des données, notamment au regard des dispositions légales et réglementaires en vigueur, tant sur le plan européen que national, en matière de protection des données à caractère personnel et notamment des exigences posées par le règlement européen n° 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (« RGPD ») ;
- mettre en œuvre toutes les procédures de traitements sécurisés et de prévention afin de garantir le bon fonctionnement du service et empêcher toute intrusion non autorisée aux données et garantir leur intégrité ;
- mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès au service aux seules personnes autorisées ou habilitées par l'Acheteur ;
- disposer d'un plan de secours informatique et/ou d'un plan de continuité d'activité permettant de sauvegarder dans des lieux différents les données de l'Acheteur,
- prendre toutes les mesures permettant, à la suite d'un incident, la restauration dans leur intégrité des Données affectées par ledit incident.
- s'engager à informer, sans délai, l'Acheteur de toute édition d'une Nouvelle Version ou Mise à Jour de la licence de la Solution et à indiquer à l'Acheteur comment y accéder.

2.2 - Hébergement de la Solution

Le Titulaire s'engage à héberger les données nécessaires à l'exécution de la Solution, notamment en mettant à disposition une infrastructure d'hébergement correspondant aux exigences de qualité et de sécurité tels que définis dans le présent CCAP, dans le CCTP et précisées dans l'offre du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à ce que la Solution soit accessible depuis les postes informatiques situés dans les locaux de l'Acheteur.

Pour tout accès depuis un poste informatique externe (tablette, PC portable professionnel), le Titulaire prévoit les niveaux de sécurité adéquats.

Le Titulaire s'engage à adapter en permanence la capacité de stockage en prenant notamment en compte le volume des Données hébergées, l'évolution prévisible de celles-ci, la périodicité et le volume des Données mises en ligne.

Le Titulaire s'engage à **isoler son activité d'hébergement** pour le compte de la Caisse des Dépôts, de toutes ses autres activités, au moyen d'un dispositif de séparation logique offrant des garanties de sécurité. Il s'engage à cloisonner les données de l'Acheteur de celles provenant de tiers.

Le Titulaire s'engage à localiser ses serveurs dans un pays se situant au sein de l'Union Européenne, dans la limite des Etats offrant des garanties de confidentialité des données à caractère personnel, a minima, équivalentes aux exigences formulées pour la France par la CNIL.

Pour le cas où le Titulaire souhaiterait localiser ses serveurs ou ceux de ses sous-traitants hors de l'Union Européenne, ou avoir recours à un sous-traitant proposant un service hors de l'Union Européenne il s'engage à obtenir l'accord préalable et écrit de l'Acheteur.

Le Titulaire s'engage à ne pas héberger ou faire héberger les Données de l'Acheteur même à des fins de transit par un sous-traitant localisé dans un pays non-membre de l'Union Européenne sans l'accord préalable de l'Acheteur.

Le Titulaire s'engage à notifier tout changement de localisation de son centre d'hébergement moyennant le respect d'un préavis minimum de soixante (60) jours avant la date prévue pour ladite modification.

Les frais de modification de la localisation du centre d'hébergement seront à la charge exclusive du Titulaire. Les modalités techniques du déménagement devront être réalisées par le Titulaire, de telle manière que les données de l'Acheteur restent totalement accessibles et sans interruption de service pour l'Acheteur. En outre, dans l'hypothèse où le Titulaire déciderait de changer l'un ou l'autre des équipements (serveurs, baies de stockage, disques...) du centre d'hébergement, il fera son affaire personnelle des coûts éventuels induits, et garantit une continuité de services et de disponibilité des accès aux données.

2.3 - Accès et disponibilité de la Solution

Accès à la Solution :

La Solution est accessible par le biais d'une connexion à distance grâce à une adresse de connexion (URL), un identifiant de connexion (login) et un moyen d'authentification tels qu'un mot de passe (ci-après Identifiants de connexion) ou une interface permettant de mettre en œuvre de la fédération d'identité (WebSSO).

Les Identifiants de connexion sont strictement personnels et confidentiels. Le Titulaire et les personnes habilitées par l'Acheteur s'engagent à ne pas divulguer à autrui leurs Identifiants de connexion et sont seuls responsables de la préservation de leur confidentialité et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Le Titulaire s'engage à mettre en place, en accord avec l'Acheteur, un accès sécurisé de type https, un système d'authentification forte, ainsi qu'une solution sécurisée de changement de mot de passe en cas de perte de celui-ci par l'Utilisateur, sans surcoût supplémentaire pour l'Acheteur.

Conformément au CCTP, le Titulaire doit assurer qu'il fournit une Solution pleinement exploitable avec les navigateurs Internet courants, y compris les montées de version de ces logiciels sur la durée de l'Accord-cadre.

Disponibilité de la Solution :

Le Titulaire reconnaît que la disponibilité de la Solution est une condition substantielle de la signature de l'Accord-cadre par l'Acheteur et s'engage en conséquence à assurer la disponibilité de la Solution à l'exception des périodes de maintenance prévues et acceptées par l'Acheteur qui en sera informé moyennant un préavis raisonnable. La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur, à la Plateforme ainsi qu'à la totalité de la Solution.

A cet effet, le Titulaire s'engage notamment à mettre en œuvre tous les moyens, notamment humains, afin d'assurer une réactivité maximale en cas de problème entraînant ou susceptible d'entraîner un incident en termes de disponibilité de la Solution.

Il est précisé que les sauvegardes effectuées par le Titulaire le seront sans aucun risque, notamment en termes de disponibilité de la Solution.

La Solution doit être accessible aux Utilisateurs de l'Acheteur 7j/7 et 24/24h, à l'exception des périodes de maintenance prévues et acceptées par l'Acheteur.

A cet effet, le Titulaire s'engage notamment à mettre en œuvre tous les moyens, notamment humains, afin d'assurer une réactivité maximale en cas de problème entraînant ou susceptible d'entraîner un incident en termes de disponibilité de la Solution.

Il est précisé que les sauvegardes effectuées par le Titulaire le seront sans aucun risque, notamment en termes de disponibilité de la Solution.

2.4- Respect des niveaux de service relatifs à la Solution

2.4.1 Principes généraux

Dans le cadre de la fourniture d'un service en mode SaaS et de la fourniture de prestations de back-office, et afin de maintenir la qualité et la continuité de la Solution, le Titulaire s'engage, sur la base d'une obligation de résultat, à respecter les engagements de niveaux de service (qualité et délais) décrits ci-dessous dans le cadre de l'hébergement et de l'exploitation de la Solution et ceci avec tout le soin et toute la diligence que l'Acheteur est en droit d'attendre.

Le Titulaire s'engage à alerter l'Acheteur sur tout événement, choix ou mesure perturbant la qualité et/ou la continuité du Service. Il s'engage de même à informer l'Acheteur sans délai en cas d'indisponibilité de la Solution et à rétablir le Service conformément aux engagements de niveaux de service définis au CCAP et au CCTP et de ses engagements définis dans son offre.

Les engagements en termes de réactivité du Titulaire et de disponibilité de la Solution sont définis ci-après.

Le non-respect de ces niveaux de service entraîne l'application des pénalités prévues à l'article « Pénalités » du CCAP, sans préjudice du droit pour l'Acheteur de résilier de plein droit l'Accord-cadre, dans les conditions définies au CCAP et de demander tous dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

2.4.2 Délai de prise en compte de l'alerte

Le **délai de prise en compte de l'alerte** par le Titulaire ne devra pas excéder **deux (2) heures ouvrées à compter de son émission**. Cette prise en compte prend la forme d'un **courriel** du Titulaire confirmant la réception de l'alerte, et les motifs estimés du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité, ainsi que le temps de correction provisoire et/ou définitive estimé.

a. Indisponibilité ou dysfonctionnement du Service

L'indisponibilité du Service est mesurée grâce à l'indicateur Délai Maximal d'Interruption Admissible (DMIA). Par indisponibilité, on entend toute impossibilité pour l'Utilisateur d'accéder au service, quel que soit l'origine et l'importance des dysfonctionnements, dès lors qu'elle est imputable au Titulaire.

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement, le **DMIA** est de **cinq (5) heures** (heures ouvrées) par interruption à compter de l'émission de l'alerte.

b. Nombre d'interruptions du Service

Le **nombre d'interruptions du Service** ne doit pas excéder **2 par mois et 8 par an**, et ce dans le respect du délai maximum d'interruption admissible. Au-delà, l'Acheteur est en droit de résilier le présent Accord-cadre pour faute.

Pour comptabiliser le nombre d'interruptions annuelles du Service, le point de départ est la fin de la période de Vérification de Service Régulier (VSR).

Des pénalités pour non-respect de l'engagement de disponibilité du service seront appliquées sur les bases définies à l'article 12.3 du présent document.

La durée d'indisponibilité ne tient compte que de l'indisponibilité imputable au Titulaire dès signalement du début de l'incident détecté par l'Acheteur, ou encore par le Titulaire lui-même, qui dans ce dernier cas a une obligation d'information immédiate envers l'Acheteur, de l'incident.

2.4.3 Modalités de traitement en cas d'indisponibilité

En cas de **dysfonctionnement**, ou d'**indisponibilité** (partielle ou complète) de la Solution, les modalités suivantes sont appliquées :

- Le Titulaire **alerte** l'Acheteur coordonnateur du groupement du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de la Solution.

- Le cas échéant, l'Acheteur **alerte** le Titulaire du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de la Solution.
- A compter de l'émission de l'alerte, le délai de prise en compte par le Titulaire ne devra pas excéder le délai prévu au 2.4.2 ci-dessus haut.
- Cette prise en compte prend la forme d'un courriel du Titulaire confirmant la réception de l'alerte et les motifs estimés du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité, ainsi que le temps de correction définitive estimé.
- Le Titulaire confirme dans sa communication par mail la recherche de solutions.
- Le Titulaire procède au diagnostic de l'incident et met en œuvre sa correction dans le cadre des exigences de service.
- Les causes précises des dysfonctionnements ainsi que les actions mises en œuvre pour les résoudre devront être communiquées à l'Acheteur dès clôture de l'incident. Seul l'Acheteur ou son représentant est habilité à clôturer une Anomalie à la suite de la déclaration par le Titulaire de la résolution du problème.

3 - Garanties relatives à la Solution

3.1 Garantie de conformité

Le Titulaire garantit à l'Acheteur la conformité de la Solution à la Documentation.

Le Titulaire doit offrir des garanties de conformité par rapport aux normes et réglementations en vigueur.

3.2 Garantie de disponibilité

Le Titulaire accorde à l'Acheteur une garantie de disponibilité de l'accès distant de type SaaS à la Solution, conforme aux engagements de niveaux de services pris dans le cadre du présent Accord-cadre.

3.3 Garantie de compatibilité

Le Titulaire garantit la compatibilité ascendante des versions successives de la Solution et des Livrables entre elles.

3.4 Garantie de non-régression

Le Titulaire garantit le maintien des performances à l'avenir et la non-dégradation des performances et des fonctionnalités dans le temps de la Solution.

3.5 Garantie d'évolution

De façon générale, le Titulaire garantit la capacité d'évolution de la Solution tant sur le plan de la capacité de stockage que sur le plan technique.

Le Titulaire garantit qu'il est apte à évoluer en fonction de l'état de la technique et des évolutions législatives ou réglementaires.

4 Sécurité informatique

4.1 Infection de la Solution par un Programme Malveillant

Le Titulaire s'engage à fournir une Solution exempts de tout dispositif de Programme Malveillant.

Avant la livraison de la Solution, le Titulaire s'engage à procéder à une détection de Programme Malveillant au moyen d'outils de détection et d'éradication intégrant des fonctionnalités reconnues sur le marché dans leur dernière version disponible au moment de la duplication.

Si, à l'issue de ce contrôle, il s'avérait que la procédure de détection de Programme Malveillant mise en œuvre par le Titulaire était inopérante, l'Acheteur notifiera par téléphone ou par courrier postal ou électronique au Titulaire qu'un Programme Malveillant a été détecté, et ce dans les plus brefs délais.

En réponse à cette notification, le Titulaire livrera dans les meilleurs délais et à titre gracieux, des supports de remplacement, exempts de Programme Malveillant.

4.2 Infection du système d'information par un Programme Malveillant

En cas d'introduction d'un Programme Malveillant dans le système d'information de l'Acheteur, le Titulaire et l'Acheteur conviennent de collaborer afin d'en déterminer l'origine d'un commun accord et d'en éradiquer les conséquences.

S'il s'avérait que l'introduction du Programme Malveillant est imputable au seul Pouvoir Adjudicateur, celui-ci prendra à sa charge les frais de diagnostic et de remise en état.

4.3 Notification des Incidents de Sécurité

Le Titulaire s'engage à informer l'Acheteur, dans un délai de 72 heures à compter de sa survenance tout Incident de Sécurité impactant la Solution et affectant les systèmes d'information du Client comme du Titulaire, mis en œuvre dans le cadre de l'Accord cadre, notamment les cas d'indisponibilité du Service, les infections par des programme malveillants, l'accès et les modifications non autorisées, l'exploitation avérée ou supposée de vulnérabilités de sécurité.

Le Titulaire documente tout Incident de Sécurité, en indiquant les faits concernant l'Incident de Sécurité, les types de Données concernées, ses effets et les mesures prises pour y remédier.

Le Titulaire s'engage à communiquer les informations dont il dispose dès qu'il a connaissance d'un Incident de Sécurité et les complète au fur et à mesure de son analyse de l'Incident de Sécurité. Le Titulaire répond aux demandes d'informations complémentaires de l'Acheteur concernant l'Incident de Sécurité dans les meilleurs délais.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre un processus de traitement des Incidents de Sécurité. Il s'engage à informer l'Acheteur de l'avancement du traitement.

Le Titulaire garantit qu'aucun de ses sous-traitants, préposés ou agents n'exploite les vulnérabilités de sécurité, sauf autorisation préalable et écrite de l'Acheteur.

4.4 Tests d'intrusion et de vulnérabilité

Sans préjudice des tests d'intrusion et de vulnérabilité réalisés par le Titulaire sur ses systèmes d'information, le Titulaire s'engage à réaliser, sur demande de l'Acheteur, des tests d'intrusion et de vulnérabilité aux fins d'évaluer la capacité des systèmes d'information d'empêcher et de résister à des attaques de sécurité informatique.

Ces tests devront, a minima, être conçus pour :

- répondre aux menaces et garder les systèmes d'information protégés en permanence,
- identifier et gérer les vulnérabilités des systèmes d'information,
- réduire les possibilités de pannes des systèmes d'information,
- améliorer le niveau de conformité des systèmes d'information aux standards et règlements.

Le Titulaire communiquera à l'Acheteur le rapport détaillé des tests d'intrusion et de vulnérabilité réalisés composé notamment de tous les résultats des tests ainsi que des contre-mesures et recommandations pour sécuriser les systèmes d'information.

Les notifications d'Incident de Sécurité par le Titulaire sont à communiquer simultanément :

- aux contacts de l'Acheteur en charge de la relation contractuelle ;
- aux contacts métier/MOA de l'Acheteur avec lequel le Prestataire est en relation dans le cadre du Service ;
- au CERT du Groupe Caisse des Dépôts, l'équipe opérationnelle chargée de gérer les incidents de sécurité informatique pouvant impacter le groupe, via cert@caissedesdepots.fr

Si le rapport des tests d'intrusion et de vulnérabilité révèle des vulnérabilités, celles-ci seront prises en charges et traitées entre les Parties dans les conditions de l'article « Notification des Incidents de Sécurité ».

5 - Maintenance

Le Titulaire doit assurer les prestations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement et à la continuité de la Solution. Il est seul responsable de tout dysfonctionnement lié à un défaut de maintenance. Il ne peut en aucun cas s'exonérer de sa responsabilité au titre de la maintenance sauf faute exclusivement imputable à l'Acheteur.

Il s'engage, dans le cadre d'une obligation de résultat, à :

- corriger les Anomalies qui pourraient avoir pour objet ou pour effet de dégrader ou d'interrompre le fonctionnement de la Solution mis à disposition de l'Acheteur et de la Solution dans les plus brefs délais ;
- assurer les services de maintenance de manière à ce que les engagements de niveaux de service tels qu'ils sont prévus à l'article 7.17 du CCAP, notamment en termes de qualité, de sécurité et continuité soient respectés ;
- adapter la Solution à l'évolution de l'état de la technique, aux règles de l'art et à la réglementation applicable en la matière, et plus généralement toute réglementation pertinente dans le cadre de l'exécution du présent Marché ;
- informer, sans délai, l'Acheteur, de toute édition d'une mise à jour ou Nouvelle version de la Solution.

Il est convenu que cette maintenance et l'évolution technologique et réglementaire visées ci-dessus sont incluses dans les prix prévus à l'article 6 du présent Accord-Cadre.

6 - Traçabilité

L'Acheteur souhaite pouvoir suivre l'évolution des actions effectuées par le Titulaire ou par les Utilisateurs sur la Solution. À ce titre, toute intervention sur la Solution doit pouvoir être identifiée. Le Titulaire s'engage à fournir, à première demande de l'Acheteur, les données traçants, sous leurs aspects techniques et de sécurité, toutes les opérations réalisées par le Titulaire ou par les Utilisateurs.

Plus particulièrement, le Titulaire tient à la disposition de l'Acheteur les traces de connexion aux données à caractère personnel traitées lors de l'exécution des Prestations pendant une durée de 6 mois.

Le Titulaire s'engage à informer l'Acheteur de toute Anomalie qu'il détectera dans les traces de connexion.

7- Audit

Outre les audits au titre du Règlement européen sur la protection des données, les Parties conviennent que l'Acheteur, après en avoir avisé le Titulaire par écrit avec un préavis minimum de quinze (15) jours ouvrés, pourra faire procéder, à ses frais, à des audits, notamment de sécurité.

Ces audits pourront être effectués, soit par une structure d'audit interne au Groupe Caisse des Dépôts soumise à l'obligation de confidentialité mentionnée supra, soit par un cabinet extérieur au Groupe Caisse des Dépôts, tenu à une obligation de confidentialité, et qui ne pourra alors être un concurrent direct du Titulaire.

Il est expressément convenu que le Titulaire aura la faculté de refuser de façon motivée un nom de société extérieure proposé par l'Acheteur pour la raison ci-dessus évoquée.

Dans le cadre de ces audits, le Titulaire s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs internes de l'Acheteur ou avec la société extérieure qu'il aura mandatée à cet effet et à leur fournir toutes les informations nécessaires. Il s'engage également à proposer un plan d'action qui résulterait de toute faille constatée lors de ces audits ou en toute autre circonstance, mettant en cause la confidentialité ou l'intégrité des Données de l'Acheteur et/ou de ses Affiliés (correction ou solution de contournement). Les failles seront traitées comme des Anomalies.

Au cas où un rapport d'audit ferait apparaître un non-respect des obligations du Titulaire visées au présent Accord-cadre, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans un délai de quinze jours (15) ouvrés à compter de la notification du non-respect des obligations par l'Acheteur au Titulaire, aux frais exclusifs de ce dernier.

Les Parties conviennent, qu'en tout état de cause la procédure d'audit n'exonère pas le Titulaire du respect de ses obligations contractuelles.

L'absence de mesures correctives ou la prise en compte partielle des observations de l'Acheteur entraîne, à la seule discrétion de ce dernier, la résiliation de l'Accord-cadre aux torts exclusifs du Titulaire.

Le contenu des audits réalisés et/ou l'absence d'audit ne sont pas opposables à l'Acheteur, le Titulaire gardant la maîtrise d'œuvre complète des obligations à sa charge.

8 - Réversibilité

Le Titulaire s'engage à assurer à la demande de l'Acheteur, pouvant être motivée par la fin de l'exécution de l'Accord-cadre ou la résiliation de celui-ci en cours d'exécution, une réversibilité, sur le plan technique, des Données sauvegardées et de la totalité des éléments dont il dispose afin de permettre à l'Acheteur ou à un Titulaire tiers, librement choisi par l'Acheteur, de reprendre les données dans les meilleures conditions afin que la phase de réversibilité n'entraîne aucune rupture de service et n'entraîne aucun dommage pour l'Acheteur, conformément à la réglementation applicable à l'Acheteur.

A ce titre, le Titulaire :

a) informera systématiquement l'Acheteur de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité,

b) restituera, sur demande de l'Acheteur, au plus avant la date de prise d'effet de la fin de l'Accord-cadre lorsque cette date est connue ou au jour de la prise d'effet lorsque celle-ci est inopinée, l'intégralité des fichiers, Données, et/ou informations de l'Acheteur en sa possession ou ayant fait l'objet d'un archivage chez le Titulaire. A ce titre, le Titulaire renonce à tout droit de rétention.

c) fournira à l'Acheteur, au plus tard lors de la restitution des fichiers, données et/ou informations qui lui appartiennent, toute information, toute recommandation, tout conseil, tout document nécessaire ou utile à l'Acheteur pour la mise en œuvre d'un service de niveau équivalent à celui assuré par le Titulaire dans le cadre du présent Accord-cadre.

d) veillera à transférer aux équipes de l'Acheteur les compétences lui permettant de faire reprendre par un tiers les Données et de permettre la migration vers ce tiers. Le transfert de compétences consiste d'une manière générale en la communication à l'Acheteur, ou au tiers désigné par l'Acheteur, de toute information de quelque nature que ce soit permettant d'assurer le transfert de ses données vers un autre prestataire.

e) assurera la continuité du Service pendant la phase de réversibilité.

L'ensemble de ces prestations liées à la phase de réversibilité est compris dans le prix de l'Accord-cadre.

Il est entendu que la phase de réversibilité interviendra au plus tard **deux (2) mois** avant le terme de l'Accord-cadre et pendant la durée nécessaire à sa mise en œuvre. Dans le cas d'une résiliation, cette phase interviendra dès la notification de la résiliation de l'Accord-cadre par l'Acheteur et pendant la durée nécessaire à la mise en œuvre du plan de réversibilité.

9 - Licence d'Utilisation de la Solution et de la Documentation

L'Acheteur bénéficie de la part du Titulaire d'une **licence d'utilisation à titre non exclusif** sur la Solution et sa Documentation, et ce, à compter de sa mise à disposition.

Le prix de cette **concession** de droits est inclus dans le prix de réalisation des Services objet de l'Accord-cadre.

Le Titulaire demeure Titulaire des droits de propriété intellectuelle de la Solution et de la Documentation sous réserve des éléments propriété de l'Acheteur conformément à l'article 8.1 ci-avant.

Aucun autre critère ou élément que ceux prévus dans le CCTP ne peut justifier le paiement d'une redevance supplémentaire. Un changement de matériel, et/ou de site, une augmentation de la puissance du matériel ou le recours à des serveurs virtualisés, qu'ils soient mutualisés ou dédiés, ne peut en aucun cas donner lieu au paiement d'une redevance complémentaire.

Cette licence est consentie à l'Acheteur pour toute la durée de l'Accord-cadre, tout au long de la souscription à l'abonnement correspondant à la Solution, et pour le monde entier.

Les droits patrimoniaux concédés par le Titulaire à l'Acheteur sur la Solution et sa Documentation comprennent :

- le droit d'utiliser la Solution seule ou en combinaison avec d'autres logiciels pour les besoins de l'activité de l'Acheteur et celle de ses Utilisateurs ;
- le droit d'effectuer des copies de sauvegarde ou de secours de la Solution nécessaires pour garantir la disponibilité et la continuité d'utilisation ainsi que de la Documentation ;
- le droit de reproduire la Documentation, le code de la Solution ou la traduction de la forme de code lorsque celle-ci est indispensable pour obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité de la Solution avec d'autres logiciels ;
- le droit de reproduire de façon temporaire ou permanente tout ou partie de la Solution et de la Documentation par tout moyen et sous toute forme, par chargement, affichage, exécution, transmission ou stockage ainsi que d'observer, d'étudier ou tester le fonctionnement de la Solution afin de déterminer les idées et principes qui en sont à la base.

La présente licence porte sur tous les éléments de la Solution et sa Documentation.

L'Acheteur s'interdit cependant de supprimer ou d'altérer les mentions des droits d'auteur, les marques, les logos, ou tout autre signe distinctif figurant sur ces moyens ainsi que sur la Documentation.

10 - Droits de propriété intellectuelle octroyés par le Titulaire sur les autres Livrables

Le Titulaire **cède** à l'Acheteur, à titre exclusif, en contrepartie du prix versé au titre de l'article 6 du CCAP, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Livrables et notamment ceux identifiés au CCAP tels que les objets fournis au titre du présent Accord-cadre, à l'exception de la Solution et de la Documentation, et ce, au fur et à mesure de leur réalisation, à savoir :

- le droit de reproduire, en tout ou partie, sur tout support connu ou inconnu au jour de la signature du présent Accord-cadre, notamment sur supports papiers, électroniques ou numériques, informatiques, multimédia ;
- le droit de les représenter, en tout ou partie, par tout procédé connu ou inconnu au jour de la signature du présent Accord-cadre, notamment par réseaux d'ordinateurs et par réseaux de télécommunications internes ou externes, tels qu'intranet et Internet ;
- le droit de les diffuser, en tout ou partie, par tout procédé et sur tout support connus ou inconnus au jour de la signature du présent Accord-cadre, notamment la diffusion en direct ou en différé par câble ou par satellite, par réseaux de télécommunications internes ou externes ;

- le droit de les adapter, sur tout support et par tout procédé connus et inconnus au jour de la signature du présent Accord-cadre ;
- le droit de les exploiter, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, par tout type de contrat, tout ou partie des droits cédés, à titre temporaire ou définitif ;
- Le droit de les diffuser et de modifier les Livrables en totale autonomie pour le compte du Groupe CDC ;
- le droit de les distribuer, via la mise sur le marché à titre onéreux ou gratuit, en tout ou partie, par tout procédé ou sur tout support, connu ou inconnu à ce jour, et ce, quelle qu'en soit la destination, pour tout public, sans limitation.

La présente cession est conclue pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle, pour le monde entier et pour une exploitation à titre gratuit ou non.

En particulier, les produits (objet promotionnels) fournis par le Titulaire font l'objet d'un transfert de propriété à la suite de leur livraison auprès des membres du groupement (Pouvoir adjudicateur). Le prix de la cession est inclus dans le prix des prestations objet du présent Accord-cadre.

11 - Constatation de l'exécution des prestations

11.1 - Conditions générales de vérifications

Le Titulaire s'engage à fournir pour validation à l'Acheteur concerné, dans les délais contractuels ou à la date prévue au planning ou programme de la prestation, tous les Livrables décrits au présent Accord-cadre et demandés par ledit Pouvoir Adjudicateur, et à procéder aux corrections nécessaires en cas de réserves de l'Acheteur lors de la vérification des Livrables, dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés** à compter de la réception de la demande de correction transmise par l'Acheteur, sous réserve des dispositions qui suivent.

Aucune validation tacite des Livrables remis par le Titulaire ne peut avoir lieu.

11.2 - Vérification et admission de la Solution et de la maintenance associée

Par dérogation aux articles 33, 38 et 39 du CCAG-FCS, les opérations de vérification s'effectueront dans les conditions suivantes.

Les opérations de vérification ont pour objet de vérifier que la Solution mise à disposition de l'Acheteur par le Titulaire, est conforme aux besoins et aux spécifications décrites dans les documents contractuels et ne comportent pas d'Anomalies.

Les Anomalies sont classées en trois catégories, en fonction de leur incidence sur le fonctionnement opérationnel de la Solution.

La réception de la Solution et des différents Livrables ne peut être prononcée par l'Acheteur mandataire du groupement qu'au moyen de la signature d'un procès-verbal de recette, avec ou sans réserve.

Aucune réception ne peut être effectuée de façon tacite.

Seule la recette définitive, c'est à dire celle à l'issue de la période de Vérification de Services Réguliers (VSR), vaut reconnaissance de conformité de la Solution.

11.2.1 Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) de la Solution

A compter de la date de notification de l'Accord-cadre, le Titulaire dispose d'un délai maximum d'un **(1) mois** pour mettre à disposition la Solution dans un environnement de recette, et déclencher les services demandés.

A compter de cette mise à disposition, et dans un délai maximum de **quinze (15) jours**, l'Acheteur effectue des tests sur l'environnement de recette.

La VABF est prononcée si au terme de la période de **quinze (15) jours**, visée ci-dessus, il ne subsiste plus d'Anomalies Bloquantes ou Majeures. Dans ce dernier cas, la VABF sera prononcée sous condition de la résolution des Anomalies mineures dans le cadre de la recette définitive. A l'issue de ce délai

de quinze jours et en l'absence d'Anomalies Bloquantes ou Majeures, le Titulaire livre la Solution dans un environnement de production.

La vérification des fonctionnalités de la Solution démarre lors de cette mise en production et se déroule dans les conditions mentionnées à l'article 9.2.2 ci-dessous.

En cas de réserves portant sur des Anomalies Bloquantes ou Majeures, le Titulaire dispose d'un délai de cinq **(5) jours ouvrés** pour lever les réserves. Il est alors procédé à une nouvelle tentative de prononcé de VABF.

Pour palier un éventuel différé de la mise en service du site, le Titulaire s'engage dans son offre sur un fonctionnement en mode dégradé conformément à l'article 3.3.1 du CCTP.

11.2.2 Vérification de services réguliers (VSR) de la Solution

La Vérification de Service Régulier (VSR) a pour but de constater que la Solution fournie par le Titulaire est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation (notamment le respect des niveaux de service et la conformité de l'Application web à la Documentation) en vue de prononcer la Réception Définitive de ladite Solution.

Cette opération de vérification débute à l'issue de la livraison en environnement d'exploitation de la Solution et dure **quinze (15) jours**.

Durant cette période de VSR, le Titulaire s'engage à corriger toutes les Anomalies qui lui seront signalées par l'Acheteur, dans le respect des niveaux de service exigés.

Le service sera régulier si :

- les temps de réponse sont conformes à l'état de l'art,
- aucun dysfonctionnement n'est constaté. En cas de dysfonctionnement, le Titulaire devra apporter la preuve qu'aucune de ses prestations n'en est la cause,
- les interventions sur incidents (Anomalies) se sont déroulées conformément aux engagements pris par le Titulaire.

A l'issue de la période de vérification de service régulier, l'Acheteur prononcera l'admission (ou encore réception définitive) à condition :

- d'une part, que la Solution fonctionne alors depuis plus de quinze (15) jours calendaires consécutifs sans apparition de nouvelle Anomalie Bloquante ou Majeure ;
- d'autre part, que l'ensemble des Anomalies Bloquantes et Majeures signalées au Titulaire aient été corrigées.

A défaut du prononcé de la Réception Définitive, l'Acheteur prononcera l'ajournement de la Réception Définitive, conformément aux dispositions ci-après. Lorsque l'Acheteur n'aura pas été en mesure de prononcer la Réception Définitive dans les délais prévus, du fait du Titulaire, il sera fait application des dispositions de l'article ci-après « Pénalités pour indisponibilité ». Lorsque l'Acheteur estime que la Réception Définitive ne peut être prononcée en raison d'Anomalie(s), il prononcera l'ajournement de la Réception Définitive en transmettant au Titulaire un avis d'ajournement motivé.

L'ajournement de la Réception Définitive entraîne la suspension des paiements.

L'Acheteur accordera un délai au Titulaire pour corriger les Anomalies. Si ce délai accordé apparaît insuffisant au Titulaire, celui-ci disposera d'un délai de cinq (5) jours courant à compter de la réception de l'avis d'ajournement pour indiquer, de manière motivée, en quoi le délai lui apparaît insuffisant et indiquer le délai complémentaire qu'il requiert.

En tout état de cause, le délai maximal accordé au Titulaire, à compter de l'avis d'ajournement, ne saurait dépasser **dix (10) jours ouvrés**. A défaut d'observations émises par écrit par le Titulaire dans les cinq (5) jours de la réception de l'avis d'ajournement, il sera considéré avoir accepté les motifs de l'ajournement ainsi que le délai proposé par l'Acheteur.

Dès livraison des corrections des Anomalies, il sera procédé à une nouvelle Vérification de Service Régulier sur une durée définie par l'Acheteur et dont le Titulaire est informé.

A l'issue de cette nouvelle vérification, si l'Acheteur ne peut toujours pas prononcer la Réception Définitive de la Solution, il sera procédé à un nouvel ajournement dans les conditions du présent article.

Si l'Acheteur ne peut toujours pas prononcer la Réception Définitive de la Solution à l'issue de la deuxième présentation en Vérification de Service Régulier, l'Acheteur pourra refuser définitivement la Réception Définitive de la Solution, auquel cas l'Acheteur pourra mettre fin de plein droit par anticipation à l'Accord-cadre, à la date d'envoi de l'avis de refus sans mise en demeure et ce, par dérogation aux dispositions du chapitre 8 « Résiliation » du CCAG-FCS.

Le refus définitif de prononcer la Réception Définitive de la Solution entraîne le non-paiement des sommes restant dues au Titulaire au titre de l'Accord-cadre, sans préjudice de l'application de pénalités et de tous dommages et intérêts au profit de l'Acheteur.

L'Acheteur se réserve également la possibilité d'accepter la Solution en l'état, sous réserve d'appliquer une réfaction du prix proportionnelle aux imperfections constatées et dont le montant ne peut excéder 50 % du prix forfaitaire de la prestation concernée.

La décision d'appliquer une réfaction est prise dans les conditions définies à l'article 30 du C.C.A.G - F.C.S.

La Réception Définitive de la Solution (signature du procès-verbal de Réception Définitive par les deux parties) déclenchera la période de garantie /maintenance.

11.2.3 Vérification et admission d'une Nouvelle Version de la Solution

Par dérogation aux articles 33, 38 et 39 du CCAG-FCS, à la mise en œuvre d'une évolution majeure de la Solution (évolution hors Mise à jour et qui impacte l'architecture ou les fonctionnalités du site en ligne), l'Acheteur mandataire du groupement procède aux opérations de vérifications dans les mêmes conditions que celles définies aux articles 9.2.1 et 9.2.2.

Préalablement à la livraison de la version, les délais de chaque vérification peuvent être réduits en fonction de la nature de l'évolution, après accord commun des Parties (cf. article 3.3.6 du CCTP).

11.2.4 Vérification des opérations de maintenance et de Mises à jour

Par dérogation aux articles 33, 38 et 39 du CCAG-FCS, l'Acheteur mandataire du groupement se réserve la possibilité de vérifier **à l'issue de chaque année à compter de la mise en production de la Solution pour les opérations de maintenance, ou après réalisation de chaque Mise à jour**, le bon fonctionnement de la Solution et des opérations réalisées. Dans ce cadre, il vérifie que :

- la Solution respecte les niveaux de service contractuels et sur lesquels le Titulaire s'est engagé ;
- les incidents sont corrigés dans les délais définis dans les documents contractuels ou d'un commun accord entre les Parties ;
- les Mises à jour demandées par l'Acheteur sont conformes à la demande de ce dernier.

Dans le cas où des défauts ou manquements sont constatés par l'Acheteur, celui-ci se réserve la possibilité, en sus des pénalités prévues à cette fin, d'appliquer une réfaction du prix de la maintenance proportionnelle aux imperfections constatées sur l'année et dont le montant ne peut excéder 50 % du prix forfaitaire de la prestation. Cette réfaction pourra, à la convenance de l'Acheteur, être directement imputée sur les sommes restantes dues au Titulaire ou faire l'objet d'une facturation spécifique audit Titulaire.

Si les défauts et manquements constatés à l'occasion des opérations de maintenance entravent gravement le fonctionnement de la Solution ou entraînent durablement son indisponibilité, l'Acheteur se réserve la possibilité de résilier l'Accord-cadre, après mise en demeure du Titulaire.