

**CONTRAT**

**Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail**

Dossier référencé : SIAO2505

**France TRAVAIL – Direction des Systèmes d'Information**

Forme juridique : Etablissement public administratif

Adresse : 15 Henri Rol Tanguy, 93 100 Montreuil

N° SIRET : 13000548126957

# SOMMAIRE

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ .....	4
ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR.....	11
ARTICLE 4 – DELAIS D’EXECUTION.....	12
ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE.....	13
ARTICLE 6 – MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS.....	14
ARTICLE 7 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS .....	15
ARTICLE 8 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE .....	19
ARTICLE 9 – OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE .....	25
ARTICLE 10 – OPERATIONS DE VERIFICATION .....	30
ARTICLE 11 – PLAN D’ASSURANCE QUALITE – CONVENTION DE SERVICES.....	35
ARTICLE 12 – DROITS D’UTILISATION DES LICENCES.....	36
ARTICLE 13 – INTELLIGENCE ARTIFICIELLE .....	40
ARTICLE 14 – GARANTIES DE NON CONTREFACON .....	52
ARTICLE 15 – PENALITES.....	53
ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIERES.....	56
ARTICLE 17 – RESPONSABILITE – ASSURANCES.....	62
ARTICLE 18 – CONTROLE SEMESTRIEL .....	64
ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE.....	65
ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE .....	66
ARTICLE 21 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE – CESSION .....	67
ARTICLE 22 – PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT.....	67
ARTICLE 23 – CLAUSE D’INSERTION SOCIALE .....	69
ARTICLE 24 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	73
ARTICLE 25 – SOUS-TRAITANCE.....	79
ARTICLE 26 – REVERSIBILITE .....	80
ARTICLE 27 – AUDIT.....	82
ARTICLE 28 – RESILIATION.....	85
ARTICLE 29 – LOI APPLICABLE – DIFFERENDS ET LITIGES .....	88
ARTICLE 30 – INTEGRALITE DU CONTRAT.....	88
ARTICLE 31 – PUBLICITE ET REFERENCES.....	88
ARTICLE 32 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE.....	89
ARTICLE 33 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES .....	89

## PREAMBULE

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

L'établissement public administratif dénommé « France Travail » met en application les règles issues du Code de la commande publique.

Conformément à l'article L.2124-2 du Code de la commande publique, le présent marché a fait l'objet d'une procédure d'appel d'offres ouvert dont l'avis de marché a été envoyé pour publication au JOUE.

A l'issue de la procédure, le marché est attribué par décision des instances de la Direction des Systèmes d'Information de France Travail, à l'offre économiquement la plus avantageuse du Titulaire désigné dans l'acte d'engagement.

Les termes « marché », « contrat » et/ou « accord-cadre » sont utilisés dans le sens large « marché public » de la réglementation ci-dessus citée.

Le titulaire est une société spécialisée reconnue pour son aptitude à fournir les services objet du présent contrat.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance du dossier de consultation des entreprises, à partir duquel, il a formulé son offre, de telle manière qu'il soit en mesure d'en saisir parfaitement toutes les incidences tant sur les conditions d'exécution de ses prestations que sur l'étendue de ses obligations.

Le titulaire déclare souscrire sans réserve à l'ensemble de ses obligations et pouvoir répondre et exécuter les contraintes imposées, notamment en termes de qualité de services, de coût et de délais. Cet engagement du titulaire est déterminant du consentement de France Travail pour la signature du présent contrat. En effet, l'exécution du marché doit contribuer notamment à la valorisation de la réputation et de l'image de France Travail au regard du public.

## ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

### 1.1 – PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché a pour objet la réalisation d'un ensemble de prestations de services, concourant au maintien en conditions opérationnelles de l'Environnement de travail informatique des utilisateurs du SI de France Travail sous la forme :

- D'un Service Desk, ayant notamment pour objet :
  - La réception multicanale, l'enregistrement dans l'outil ITSM (automatisé ou manuel) et la 1ère catégorisation de toutes les sollicitations transmises par les utilisateurs du SI France Travail,
  - La résolution d'incidents et le traitement des demandes de niveau 1 (automatisé ou manuel), ou leur réorientation selon leur nature.
  - La création, le maintien, la capitalisation de la connaissance (automatisé ou manuel).
- D'une cellule nationale de niveau 2 distant, ayant notamment pour objet :
  - La résolution d'incidents et le traitement des demandes de niveau 2 (automatisé ou manuel) ,
  - La création, le maintien, la capitalisation de la connaissance (automatisé ou manuel).
- D'un kiosque virtuel d'assistance aux utilisateurs, ayant notamment pour objet :
  - Le traitement des demandes d'aide à l'usage de l'environnement de travail bureautique,
  - L'organisation et l'animation de sessions d'informations aux utilisateurs.
- De Projets d'évolution du Service Desk, ayant notamment pour objet :
  - La mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités et nouveaux services (canaux) aux utilisateurs.

Les prestations sont définies au sein du cahier des charges.

Les enjeux stratégiques de cette prestation sont de conserver voire d'améliorer l'efficacité (taux et temps de résolution par le Service Desk), et la qualité à travers un taux de satisfaction élevé du service rendu, tout en optimisant ses services au niveau économique notamment en rendant plus autonomes les utilisateurs et par une automatisation accrue des processus (selfcare).

Les principaux enjeux sont les suivants :

- Maintenir et optimiser la qualité du traitement des sollicitations
- Donner de l'autonomie aux utilisateurs
- Optimiser le pilotage du marché
- Traiter les sollicitations des partenaires de France Travail (en self-service)

## 1.2 FORME ET ETENDUE DU MARCHE

L'accord-cadre ne comporte aucun montant ou quantité minimum et un montant maximum et est conclu avec un seul titulaire.

Forme de l'accord-cadre	Montant maximum hors taxe
<b>Mono-attributaire à bons de commandes et marchés subséquents</b>	<b>19 600 000 euros</b>

## ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre d'autorité décroissante :

1. L'acte d'engagement et toutes ses annexes dont l'annexe financière dans la dernière version résultant des dernières modifications éventuelles
2. Le présent contrat et ses annexes
  - a. Annexe 1 : charte de gouvernance
  - b. Annexe 2a : Description des traitements
  - c. Annexe 2b : Liste des sous-traitants ultérieurs
  - d. Annexe 3 : Système d'IA et Destination
  - e. Annexe 4 : Jeux de données
  - f. Annexe 5 : Mesures visant à garantir la transparence
  - g. Annexe 6 : Mesures visant à garantir la surveillance humaine
  - h. Annexe 7 : Mesures pour garantir un niveau approprié de robustesse, de sécurité et de cybersécurité
3. Le cahier des charges (CCTP) et son annexe
  - a. Annexe 1 : Convention de service
4. Les documents de sécurité
  - a. FT\_SSI-REG-TST\_Exigences de sécurité appliquées aux tiers\_V1.3
  - b. FT\_SSI-REG-TST\_Accès au SI de FT par des tiers\_V2
  - c. FT\_SSI-REG-TST\_Hébergement Services en Ligne ou Cloud\_V1.2
  - d. FT\_SSI-REG-TST\_Partenariat - Echange de données\_V1.3
  - e. SSI-REG-DEVS\_Développement sécurisé\_V1.0
  - f. SSI-REG-PRJ\_Projets des Systèmes d'Information\_V1.2
  - g. FT\_SSI-CHA-TST\_Engagement Individuel de Confidentialité France Travail\_V1.3
5. La Charte achats responsables
6. Le Plan d'assurance Sécurité
7. Le Plan d'assurance Qualité

8. La convention de service dans leur dernière version approuvée par le comité de pilotage.
9. Le Plan de réversibilité
10. Le cadre de réponse technique et RSE
11. Le mémoire technique du titulaire complémentaire au cadre de réponse technique et conforme aux exigences du cahier des charges
12. L'offre technique du titulaire y compris les demandes de précisions.

Les conditions générales du Titulaire sont inopposables à France Travail.

### **Documents constitutifs des marchés subséquents**

Les documents contractuels du marché subséquent sont, par ordre d'autorité décroissante :

1. Le marché subséquent et ses annexes :
  - a. Annexe 1 : l'annexe financière du marché subséquent
2. La lettre de consultation et son annexe éventuelle
3. Le cahier des charges du marché subséquent et ses annexes éventuelles (description de traitement)
4. Le cas échéant, le cadre de réponse technique du marché subséquent ainsi que le mémoire technique du titulaire complémentaire au cadre de réponse technique et conforme aux exigences du cahier des charges du marché subséquent, y compris les demandes de précisions.

## **2.2 – ORDRE DE PRIORITE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DES MARCHES SUBSEQUENTS**

En cas de contradictions entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans les documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés.

Les documents contractuels de l'accord-cadre prévalent en cas de contradiction avec les documents des marchés subséquents.

Les versions successives de la convention de services approuvées en comité de pilotage ont la même valeur contractuelle que les documents initiaux et remplacent les précédentes versions initialement approuvées.

Si les éventuelles contradictions entre les documents ne peuvent être levées, la prescription la plus contraignante pour le titulaire prévaut.

Sauf à avoir signalé les erreurs éventuelles du DCE lors de la procédure de passation, le titulaire exécute sans réserve les prestations attendues.

## 2.3 – MODIFICATION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les documents contractuels et les documents des marchés subséquents ne peuvent être modifiés sans la signature d'un avenant par des représentants habilités des parties sauf exception prévue par une clause de réexamen.

La modification des documents contractuels et/ou des caractéristiques des prestations est susceptible de prendre la forme d'un avenant suivant la nature de la modification en cause ou, est formalisée suivant sa nature par courrier et/ou intégrée dans la convention de service, dans la dernière version approuvée par France Travail et le titulaire.

Tout avenant ou modification de l'un des documents contractuels aura le rang du document qu'il complète ou amende.

## 2.4 – CLAUSES DE REEXAMEN – OPTIONS

Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la commande publique, France Travail est susceptible de réexaminer certaines clauses contractuelles afin de tenir compte du caractère évolutif des prestations/projets décrits par les documents contractuels/les documents de la consultation.

Le réexamen des clauses contractuelles relève de la libre initiative de France Travail. Les clauses de réexamen ne sont utilisées qu'en fonction de ses besoins propres et, compte tenu des caractéristiques du marché, toutes les stipulations contractuelles ne pouvant être déterminées lors de la procédure de passation.

En tout état de cause, la mise en œuvre des clauses de réexamen ne peut aboutir à une modification substantielle du marché. Le réexamen des clauses contractuelles est susceptible de porter sur les domaines suivants :

- **L'intégration de nouveaux besoins non identifiés dans le cahier des charges et/ou dans l'annexe financière liés à la réglementation ou des exigences métiers ou à l'évolution technologique.**
  - Tout ajout d'une nouvelle prestation/équipement/solution ne sera facturé(e) à France Travail que sous réserve de son accord préalable sur l'objet et le prix et sans que cet ajout ne remette en cause l'objet et l'économie du marché.
  - Ces ajouts s'effectuent uniquement à l'initiative de France Travail. La demande est émise par le représentant habilité de France Travail. Le titulaire répond dans le délai indiqué.
  - L'accord de France Travail et du titulaire est formalisé par un courrier signé par leurs représentants habilités.

Ce courrier comprend a minima les éléments suivants :

- La désignation des nouveaux équipements en annexe du courrier (quantités, modèles et/ou références notamment) ;
- Prix et taux de remise ;
- Date de l'entrée en vigueur de la modification

- L'ensemble de ces intégrations de nouveaux besoins non identifiés s'exécutant dans le cadre de cette clause s'effectue dans la limite du montant maximum de l'accord-cadre précisé à l'acte d'engagement.
- **Les niveaux de service** peuvent être revus à la hausse si le Titulaire atteint ses objectifs conformément aux spécifications du cahier des charges et suivant les indicateurs de la convention de services. La modification éventuelle est formalisée dans la convention de services, sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire.

De même, des niveaux de service peuvent être créés suite à l'acquisition ou la souscription de nouveaux outils ou services. La modification éventuelle est formalisée dans le PAQ sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire.

- **Le benchmarking.**

- France Travail peut faire appel une fois par an aux services d'une société tierce spécialisée dans la réalisation d'études d'étalonnage comparatif (« parangonnage » ou « benchmarking ») afin de s'assurer de la compétitivité de la prestation réalisée par le Titulaire.

Le parangonnage a pour objectif de comparer les montants des prestations fournies par le Titulaire à ceux constatés sur le marché pour des prestations semblables, dans des environnements et conditions d'exécution semblables et pour les mêmes niveaux de service, ceci afin de s'assurer que la prestation du titulaire est compétitive.

A cet effet, le Titulaire s'engage à mettre à disposition du pouvoir adjudicateur et du tiers chargé du parangonnage les informations et moyens nécessaires pour la réalisation de l'étude.

- Le parangonnage se déroule dans les conditions suivantes :
  - L'étude de parangonnage est menée par une tierce partie indépendante, qui n'est pas un concurrent du Titulaire dans le domaine de la prestation objet du marché, et dont l'expertise dans le domaine du parangonnage est reconnue ;
  - Cette tierce partie doit signer un accord de confidentialité distinct avec les parties ;
  - Avant toute étude, les parties déterminent la méthode à suivre pour la procédure de parangonnage (critères de référence, données et règles de comparaison, volumétrie etc.), y compris les modalités d'analyse des résultats qui sont fournis par la tierce partie ainsi que les éléments et informations à lui fournir ;
  - La tierce partie constitue un « groupe de référence » selon une méthodologie habituellement utilisée dans ce type de mission ;
  - L'étude menée par la tierce partie consiste à fournir aux parties les montants constatés en moyenne pour le « groupe de référence » ainsi défini. Elle doit porter sur des données provenant d'un panel suffisamment représentatif d'environnements comparables à celui du pouvoir adjudicateur, pour un ensemble de prestations et d'exigences de qualité similaires.

- Les frais de l'étude sont à la charge de France Travail. Le rapport d'étude et ses résultats sont couverts par l'article « Confidentialité » du présent marché.
- A l'issue du parangonnage, les parties examinent, de bonne foi et ensemble, en présence éventuellement de la société de parangonnage, le rapport d'étude dans le cadre d'instance de pilotage et ce, dans un délai de trois mois à compter de la remise de l'étude. Le cas échéant, une modification de l'annexe financière pourra avoir lieu.
- En cas d'un écart de 5% entre les montants constatés en moyenne pour le « groupe de référence » présentés dans le rapport d'étude et les prix proposés par le titulaire dans l'annexe financière au moment de l'étude (hors offres promotionnelles), l'annexe financière sera révisée afin de prendre en compte cette baisse.

France Travail se réserve la possibilité de réaliser a minima une fois par an un état des lieux de l'activation des clauses de réexamen détaillées ci-dessus.

#### **2.4.1 Cession du marché – remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution – poursuite du marché avec un titulaire unique**

Le titulaire peut proposer à France Travail la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement peut intervenir, après accord exprès de France Travail, dans les hypothèses suivantes :

- cessation d'activité,
- cession du marché dans le cadre d'une restructuration de l'entreprise (fusion, acquisition, absorption),
- difficultés techniques (moyens humains et/ou matériels) et/ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles,
- défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles.

France Travail vérifie que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner et apprécie ses capacités professionnelles, techniques, économiques et financières, sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire lors de la procédure de passation. France Travail notifie au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus.

Dans le cas d'un groupement, cette possibilité est ouverte aux membres du groupement, après accord de l'ensemble des membres sur la substitution. Le remplaçant proposé peut être soit un des membres du groupement, soit un opérateur économique tiers. France Travail accepte ou non la mise en œuvre de la substitution suivant les conditions décrites au premier et deuxième alinéa du présent article.

En cas d'absence d'accord d'un des membres du groupement ou de France Travail sur la substitution :

- dans un groupement solidaire : la défaillance d'un cotraitant emporte automatiquement la mise en œuvre de la solidarité des autres membres du groupement ;
- dans un groupement conjoint : la part non exécutée du cotraitant défaillant est résiliée ; les autres membres poursuivent la réalisation de la part des prestations qui leur ont été confiées.

Si la substitution vise le mandataire du groupement, le groupement recomposé désigne un nouveau mandataire. A défaut, le cocontractant énuméré en deuxième position dans l'acte d'engagement initial devient le nouveau mandataire du groupement.

Le remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution ou la poursuite du marché avec un titulaire unique n'entraîne en aucun cas une augmentation des coûts du marché.

#### **2.4.2 - Changement de législation et/ou de réglementation**

Le titulaire se conforme aux normes, lois et règlements parus ou à paraître pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire alerte France Travail dans les plus brefs délais, des dispositions nouvelles et/ou des modifications éventuelles qui affecteraient l'exécution des prestations et sollicite toutes instructions utiles.

En cas d'évolution de la législation, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant.

#### **2.4.3 – Modalités de mise en œuvre de la clause de réexamen**

La mise en œuvre de la clause de réexamen relève de la libre initiative de France Travail, sauf cas de remplacement du titulaire initial.

Toute prestation supplémentaire demandée par France Travail n'est facturée que sous réserve de son accord préalable.

Dans le cas où la prestation supplémentaire demandée n'a qu'un impact mineur sur l'exécution du marché, celle-ci n'est susceptible d'aucune facturation supplémentaire sauf si le Titulaire démontre un réel impact financier sur l'exécution des prestations.

L'ajout d'une prestation supplémentaire tel qu'un nouvel acte métier est formalisé par un courrier du titulaire accompagné de l'annexe financière mise à jour. Le titulaire renseigne dans cette dernière la nouvelle unité d'œuvre soumise à la validation de France Travail.

Le remplacement du titulaire par un nouvel opérateur économique est formalisé par avenant, après accord de France Travail.

#### **2.5 – LANGUE FRANCAISE**

Les documents et livrables sont écrits en langue française officielle, langue de communication des parties. En cas de remise de documents en langue étrangère, le titulaire dispose de 5 jours ouvrés maximum à compter de la demande de France Travail pour les traduire en langue française, à ses frais.

## **ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR**

### **3.1 – DUREE DU MARCHE**

Le marché est conclu pour une durée ferme de quatre ans.

Il entre en vigueur à compter de la date de notification de l'acte d'engagement au titulaire. La notification est constituée par la réception d'une copie de l'acte d'engagement signé par France Travail.

Le marché peut être prorogé deux fois un an, par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) et/ou courriel envoyé par France Travail un mois avant sa date d'échéance.

Seules les prestations relatives au Uo globale, Uo Service Desk ainsi que celles liées aux marchés subséquents ayant été lancés avant la fin de la quatrième année contractuelle et dont l'exécution ne peut excéder une période de plus de quatre mois après échéance de ces quatre années contractuelles pourront être exécutées lors de ces prorogations.

Le Titulaire ne saurait prétendre à aucune indemnité du fait de la non-reconduction de l'accord-cadre. La reconduction ne peut être refusée par le Titulaire.

La durée totale de l'accord-cadre ne peut excéder six ans.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

### **3.2 – DUREE DES MARCHES SUBSEQUENTS**

Les marchés subséquents ne peuvent être conclus que pendant la période de validité de l'accord-cadre. La lettre de consultation précise leur durée et/ou leur volumétrie.

Cette durée d'exécution ne peut excéder une période de plus de six mois après échéance de l'accord-cadre.

Dans l'hypothèse où l'accord-cadre n'est pas reconduit, les marchés subséquents conclus antérieurement s'exécutent jusqu'à leur terme.

## **ARTICLE 4 – DELAIS D'EXECUTION**

### **4.1 – MODALITES DE COMPUTATION DES DELAIS**

- Tout délai mentionné par les documents contractuels commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait servant de point de départ ;
- Lorsque le délai est fixé en jours calendaires, il inclut les samedis, dimanches et jours fériés. Il expire à minuit le dernier jour du délai ;
- Lorsque le délai est fixé en jours ouvrés, il s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés ;
- Lorsque le délai est fixé en heures, il s'entend 24heures/24 et 7jours/7
- Lorsque le délai est fixé en minutes, il s'entend en minute par minute, 24heures/24 et 7jours/7
- Lorsque le délai est fixé en mois, il est fixé de quantième à quantième. S'il n'existe pas de quantième dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire le dernier jour du mois à minuit.

Le délai d'exécution d'un bon de commande court à compter de la date d'envoi du bon de commande par France Travail sauf si des délais particuliers sont spécifiés par les documents contractuels.

En cas de livraison de fournitures ou d'exécution de prestations dans les locaux de France Travail, la date d'expiration du délai est la date de livraison ou de l'achèvement des prestations.

En l'absence de précision, lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend en jours calendaires.

### **4.2 – FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS**

La notification au titulaire des décisions, informations et/ou tout document faisant courir un délai est faite auprès de son représentant dûment habilité :

- soit contre récépissé,
- soit par échanges dématérialisés,
- soit par LRAR,
- ou par tout moyen permettant d'attester la date et heure de réception.

En cas de groupement, la notification est faite au mandataire pour l'ensemble du groupement.

### **4.3 – PROLONGATION DES DELAIS D'EXECUTION**

En cours d'exécution du marché, une prolongation des délais d'exécution peut être accordée par France Travail lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité du titulaire fait obstacle à l'exécution de la prestation dans le délai contractuel.

Le titulaire signale les causes faisant obstacle à l'exécution du bon de commande, par LRAR et/ou par courriel électronique avec accusé de réception.

Le titulaire dispose d'un délai de cinq jours calendaires pour formuler sa demande de prolongation à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues.

France Travail notifie par écrit au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus. Le délai prolongé a, pour l'application du bon de commande, les mêmes effets que le délai contractuel.

## ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE

Les prestations faisant l'objet de bons de commande sont celles indiqués au sein des onglets « Uo globale et Uo service Desk »

Les prestations s'exécutent par l'émission de bons de commande suivant les besoins de France Travail. Un exemplaire du bon de commande est envoyé par courriel électronique au correspondant du titulaire.

Chaque bon de commande indique :

- La référence de l'acte d'engagement et du lot concerné,
- Le numéro du bon de commande,
- La raison sociale, le service correspondant et l'adresse du Titulaire,
- La typologie et la référence de l'unité d'œuvre engagée,
- Les quantités, références, désignations et prix unitaires/forfaitaires des prestations et/ou des fournitures ;
- Le montant HT et TTC de la commande,
- L'adresse de livraison des fournitures et/ou des prestations ;
- Le lieu d'exécution des prestations ;
- La durée et/ou les dates d'exécution le cas échéant, dans le respect des délais définis par les documents contractuels.

Le titulaire fournit un courriel électronique unique à France Travail pour la réception des commandes.

Les bons de commande peuvent être émis à tout moment jusqu'au dernier jour de validité du marché.

Leur durée d'exécution ne peut excéder une période de plus de trois mois après la date d'échéance du contrat.

Le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande pour signaler à France Travail toute anomalie (erreur matérielle) dans la commande qui serait préjudiciable à la bonne exécution des prestations. A défaut, le titulaire ne peut invoquer l'erreur pour se dégager de sa responsabilité.

En cas de co-traitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement.

## ARTICLE 6 – MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les prestations susceptibles de faire l'objet de marchés subséquents (devis) concernent de nouveaux besoins non identifiés dans le cahier des charges et/ou dans l'annexe financière liés à la réglementation ou des exigences métiers ou à l'évolution technologique ainsi que l'activation des canaux (Uo modernisation) ci-dessous.

- Portail fédérateur pour le support
- Live chat avec le support
- Enregistrement des conversations téléphoniques

Il en va de même pour les prestations d'expertises (Uo d'expertise).

Un marché subséquent s'exécute soit sous la forme d'un marché forfaitaire (commande unique), soit sous la forme d'un accord-cadre fixant toutes les conditions d'exécution des prestations et exécuté au moyen de bons de commande, soit sous la forme de tranches.

Les bons de commandes émis dans le cadre d'un marché subséquent ne peuvent excéder une période de plus de trois mois après la date d'échéance du marché subséquent.

Pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre, France Travail peut compléter les informations et caractéristiques techniques des prestations attendues et exprimées par les documents contractuels de l'accord-cadre. France Travail peut être amené à préciser le périmètre technique du besoin exprimé et définir les modalités d'exécution des projets.

### 1. L'expression de besoin de France Travail

La passation des marchés subséquents prend la ou les formes suivantes :

- Un document dénommé « Marché subséquent n°... » est envoyé au titulaire si les termes de l'accord-cadre n'ont pas besoin d'être complétés. L'envoi du marché subséquent par courrier recommandé avec accusé de réception et/ou par courrier électronique vaut notification,
- Si les termes et les caractéristiques techniques des prestations demandées dans l'accord-cadre nécessitent d'être complétés, une demande comportant a minima les éléments suivants est envoyée au titulaire :
  - La référence de l'accord cadre
  - La référence du marché subséquent,
  - Les unités d'œuvre de référence,
  - L'expression de besoin et/ou la définition des prestations à réaliser,
  - Les livrables attendus,
  - La durée, dates de début et de fin d'exécution des prestations,
  - Le délai de réponse à la demande de compléments.

La demande de compléments d'informations décrite ci-dessus peut prendre la forme d'un cahier des charges ou d'une expression de besoin.

## **2. Proposition du titulaire**

Le titulaire signale à France Travail toute interrogation, incompréhension ou anomalie identifiée dans la demande.

La proposition doit être régulière, acceptable, appropriée et au moins aussi avantageuse en termes de prix, de délais et de qualité que l'offre initiale présentée pour la conclusion de l'accord-cadre. Le titulaire joint tous les justificatifs nécessaires à sa proposition.

La proposition respecte impérativement l'objet du marché.

La proposition est valable a minima trois mois à compter de sa réception par France Travail sauf si la lettre de consultation indique un délai supérieur. Si France Travail ne donne pas suite à la réponse du titulaire dans ce délai, celle-ci est rendue sans suite, sauf accord du titulaire à reprendre la demande en l'état.

Préalablement à la conclusion d'un marché subséquent, France Travail peut demander au titulaire de compléter son offre.

## **ARTICLE 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **7.1 – LIEUX D'EXECUTION**

Les prestations sont principalement exécutées au sein des locaux du titulaire.

L'organisation des réunions entre les parties, ou toute autre prestation s'exécutant, dans les locaux de France Travail, est basée sur le temps de travail journalier, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Ces réunions peuvent avoir dans les locaux de France Travail listés ci-après :

- France Travail DSI, 15 Henri Rol Tanguy, 93100 Montreuil ;
- Tout autre site de France Travail situé en France Métropolitaine.

### **7.2 – CONDITIONS DE REMISE DES LIVRABLES**

La liste des livrables du cahier des charges tronc commun et du cahier des charges spécifique au lot concerné est non exhaustive, celle-ci étant susceptible d'être amendée en cours d'exécution et/ou lors de la passation des marchés subséquents.

Le titulaire fournit les livrables nécessaires à la bonne exécution du marché, sans supplément de prix.

La remise des livrables s'effectue sur support papier et/ou par mail avec accusé de réception accompagné d'un bon de livraison papier et/ou dématérialisé défini ci-dessous et qui comprend *a minima* les rubriques suivantes :

- l'unité d'œuvre désignée et la liste des livrables et/ou documents associés livrés,
- la référence du marché ou de la commande,
- le nom du Titulaire,
- le nom du correspondant de France Travail destinataire de la livraison,
- la date de livraison.

Le bon de livraison acte uniquement le jour et l'heure de réception des documents et/ou livrables chez France Travail.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Le titulaire doit faire mention de l'intervention des consultants sur les documents auxquels ils ont participé.

#### **7.4 – DOCUMENTS FOURNIS PAR FRANCE TRAVAIL**

Le titulaire effectuera les sauvegardes nécessaires des données, fichiers, programmes, documentations et informations de toute nature qu'il recevra du client, dès lors que ceux-ci font l'objet de ses prestations.

#### **7.5 CESSION DES DROITS D'AUTEUR SUR LES LIVRABLES DOCUMENTAIRES**

Le titulaire cède à France Travail, l'intégralité de ses droits patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs aux livrables documentaires réalisés spécifiquement pour France Travail.

Le titulaire cède les droits d'exploitation afférents aux livrables, lesquels comprennent le droit de reproduire sur tous supports, représenter, communiquer, adapter, modifier, arranger et exploiter les livrables préparés exclusivement pour le compte de France Travail, ensemble ou séparément, en tout ou partie.

Les stipulations du présent article demeurent en vigueur après la cessation du marché, pour quelque cause que ce soit.

La cession des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle est effectuée à titre exclusif, sans limitation géographique, pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur, telle que fixée d'après les législations tant françaises qu'étrangères et d'après les conventions internationales actuelles ou futures, pour une exploitation directe ou indirecte par France Travail, sans restriction.

Le titulaire reste propriétaire de ses connaissances antérieures, ainsi que des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, modes de présentation et d'organisation visuels des livrables, le savoir-faire et l'expérience acquis préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché.

#### **7.6 – CONDITION DE SECURITE**

- **Réversibilité des données**

Au terme du contrat, ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le titulaire s'engage à restituer sans délai à France Travail l'intégralité des informations, notes, documents, logiciels et plans remis dans le cadre du contrat et à certifier par écrit à France Travail ne pas avoir conservé d'informations.

De plus, le titulaire s'engage à ne plus utiliser les données, informations, documentations techniques, référentiels qui lui ont été confiés par France Travail au cours du contrat.

Cet effacement peut être réalisé suivant l'une des méthodes suivantes :

- Effacement par réécriture complète de tout support ayant hébergé ces données ;
- Effacement des clés utilisées pour le chiffrement des espaces de stockage de France Travail ;
- Recyclage sécurisé.

A la fin du contrat, le titulaire supprime les données techniques relatives à France Travail (annuaire, certificats, configuration des accès, etc.).

Il appartient au titulaire d'enjoindre ses éventuels sous-contractants à exécuter ces obligations.

- **Incidents**

Le titulaire dispose d'une ou plusieurs sondes de détection d'incidents de sécurité sur le service.

Il documente et met en œuvre une procédure exigeant de ses intervenants et des tiers participant à la mise en œuvre du service qu'ils lui rendent compte de tout incident de sécurité, avéré ou suspecté ainsi que de toute faille de sécurité.

- **Accès au Système d'Information : Caractère individuel et confidentiel du couple identifiant/authentifiant.**

Dans le cadre du marché, les intervenants du titulaire peuvent se voir confier un identifiant/authentifiant.

Ce couple identifiant/authentifiant est personnel et inaccessibles.

Le titulaire s'assure :

- Que chacun de ses intervenants est responsable de son utilisation et en assure la protection ;
- Que cet authentifiant est confidentiel et n'est pas partagé.

Ainsi, il appartient au titulaire d'enjoindre chacun de ses intervenants à prendre toutes les dispositions pour être le seul à le connaître et le modifier en cas de suspicion ou de compromission.

Il est considéré comme un acte de malveillance :

- D'utiliser des comptes autres que ceux auxquels l'utilisateur a légitimement accès,
- D'utiliser un identifiant appartenant à une autre personne, même avec l'accord de ladite personne,
- D'essayer de masquer sa véritable identité.

- **Événements / incidents / failles de sécurité**

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) de France Travail doit être obligatoirement informé en cas de survenance de faille et/ou incident de sécurité sur les prestations réalisées, et ce, dès que le titulaire en a connaissance.

De ce fait, le titulaire s'engage à informer immédiatement France Travail de tout événement pouvant affecter la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité ou la perte d'informations qu'il traite au nom et pour le compte de France Travail. Il a le devoir d'avertir France Travail en cas de tentatives d'accès logiques ou physiques non autorisées, intrusions, activités malveillantes de toute nature, détectées sur les prestations réalisées.

Le titulaire communique à France Travail l'ensemble des procédures mises en œuvre visant à la résolution des failles et incidents de sécurité détectés. L'absence et/ou l'inefficacité avérée des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le titulaire peuvent conduire France

Travail à prononcer la résiliation du marché. Il en est de même en cas de survenance répétée d'incidents de sécurité.

Pour faciliter le suivi des aspects sécurité et notamment des engagements sécurité établis au titre du contrat, un contact privilégié doit être identifié chez le Titulaire. A France Travail, le RSSI fait office de point de contact sécurité dans le cadre du contrat, avec possibilité de délégation. Le titulaire fournira son point de contact sécurité (RSSI ou autre) à la réunion de lancement.

Des comités de suivi spécifiques aux aspects sécurité pourront être organisés à la demande de France Travail ; par exemple si le besoin est identifié dans le cadre du suivi global du contrat.

Des indicateurs de sécurité sont définis dans la convention de service et devront être alimentés par le titulaire tout au long du marché. Des indicateurs spécifiques aux aspects sécurité pourront être demandés par France Travail ; par exemple si le besoin est identifié dans le cadre du suivi global du contrat ou à la suite d'un événement de sécurité affectant la prestation.

Les incidents (y compris les incidents de sécurité) soumis à la DSI de France Travail sont traités au fil de l'eau en s'appuyant sur une qualification qui prend en compte :

- L'impact de l'incident : nombre d'utilisateurs concernés par l'incident, type d'utilisateurs impactés, actes métiers touchés,
- Le type de dysfonctionnement : niveau de dégradation, indisponibilité complète du service,
- Le service touché par l'incident.

En fonction de la criticité du service et de l'impact de l'incident, la DSI qualifie l'incident selon 3 niveaux :

- Incidents majeurs
- Incidents graves
- Les autres incidents sont considérés comme courants.

Le délai d'engagement de résolution d'un incident dépend de son niveau de gravité et de sa typologie (applicatif ou accessibilité).

#### Niveaux de gravité et délais d'engagement de résolution d'un incident :

Niveau gravité	Délais engagement Incidents applicatifs	Délais engagement Incidents accessibilité
<b>Majeur</b>	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
<b>Grave</b>	Changement hebdomadaire suivant	1 jour ouvré
<b>Courant</b>	Version suivante	3 jours ouvrés

La livraison des correctifs en production s'effectue dans le respect du processus de gestion des changements et de la politique de sécurisation du SI France Travail.

Si l'incident engendre un risque de sécurité important pour France Travail, il doit faire l'objet d'une notification sans délai au RSSI de France Travail.

## ARTICLE 8 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE

### 8.1 – INTERVENANTS/PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire affecte à l'exécution des prestations une équipe d'intervenants compétents par prestation, formés en conformité avec les exigences contractuelles. Il veille et contrôle le maintien constant des compétences et s'assure du respect de la durée de présence maximale imposée par France Travail.

Le titulaire maintient l'autorité disciplinaire sur son personnel et ses intervenants. France Travail ne donne aucune directive à leur rencontre.

En cas d'absence ou d'indisponibilité du personnel et/ou des intervenants affectés à l'exécution des prestations, le titulaire informe France Travail par écrit dans les meilleurs délais. Il assure la continuité de service et prend toutes les dispositions nécessaires pour les remplacements éventuels. Le marché ne pourra être remis en cause par le titulaire.

L'information de chaque partie sur le remplacement d'un intervenant peut se faire par tout moyen écrit, daté et signé par les parties, ou par courrier électronique.

Le Titulaire assure à ses frais la formation des nouveaux intervenants. Le transfert de connaissance de l'ancien intervenant au nouvel intervenant ne doit avoir aucune influence sur la qualité et la continuité des prestations exécutées. Il s'assure de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité. France Travail se réserve la possibilité de demander la communication de documents attestant de la formation du personnel en fonction des spécifications techniques énumérées par les documents du marché

#### 8.1.1 – Durée de présence du personnel et/ou des intervenants

Au regard des dispositions prévues de la charte de gouvernance sur la durée de présence, le titulaire affecte à l'exécution des prestations une équipe d'intervenants dont les CV démontreront une durée de présence au sein de l'établissement France Travail strictement inférieure à la durée de présence maximale exigée par France Travail dans la charte de gouvernance (48 mois).

Quel que soit le profil de l'intervenant, celui-ci ne doit pas rester au-delà de 48 mois de présence chez France Travail.

Le Titulaire doit remplacer l'intervenant et peut, dès que possible, faire des propositions d'autres profils d'intervenant auprès de France Travail, avant le délai de 48 mois de présence.

Le délai de 48 mois de présence d'une prestation à France Travail se calcule à partir du 1er jour où l'intervenant du titulaire se connecte sur l'environnement de France Travail à l'aide de son identifiant donnée par France Travail et de l'adresse mail prénom.nom-ext qu'elle utilise pour se connecter.

Si la prestation n'a pas fait l'objet d'une interruption complète d'une année minimum, le temps de présence de cette prestation n'est pas interrompu et continue à courir, quel que soit le lieu d'exécution de cette prestation ou la structure DSI où s'exerce cette prestation.

Il appartient au Titulaire d'être vigilant sur la durée d'exercice de leurs intervenants au sein des équipes de France Travail ou qui sont mis à disposition en centre de service ou de compétence.

Uniquement et seulement France Travail peut décider du caractère dérogatoire de la présence d'un intervenant du titulaire sur plus de 48 mois si et seulement s'il existe un motif légitime. Le titulaire ne peut pas demander à titre dérogatoire le maintien de son intervenant.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

En cas de dépassement de la durée de présence, une pénalité forfaitaire est appliquée au titulaire dans les conditions prévues à l'article « pénalités ».

Les éventuelles pénalités applicables sont suspendues en cas de dérogation accordée par France Travail.

La suspension n'empêche pas le décompte du temps de présence de continuer à courir si la dérogation est levée.

### **8.1.2 – Intervenants stagiaires ou apprenti**

En principe, le titulaire ne peut proposer un stagiaire à France Travail pour réaliser les prestations, sauf accord de France Travail qui se réserve le droit de demander des justificatifs.

Dans le cas où le titulaire souhaite faire intervenir un stagiaire, les règles suivantes doivent être respectées :

- le stagiaire ou apprenti dispose d'une convention de stage-apprentissage avec le titulaire ainsi que d'un maître de stage-apprentissage explicitement nommé ;
- le stagiaire ou apprenti dépend uniquement du personnel du titulaire, et non du personnel de France Travail ;
- il ne réalise pas de livrables pour France Travail ;
- les horaires de travail respectent le cadre légal ;
- le stagiaire ou apprenti ne figure pas dans les commandes.

## **8.2 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de France Travail.

## **8.3 – GOUVERNANCE DU MARCHÉ**

Le Titulaire se conforme aux modalités décrites par le cahier des charges, la Charte de Gouvernance, la convention de services, annexées au présent accord-cadre et qui décrivent les rapports entre France Travail et le Titulaire.

A minima, France Travail et le Titulaire désignent chacun deux responsables dès la notification du marché.

- Le Responsable du marché France Travail qui sera en charge :
  - De définir les exigences, facteurs de qualité et indicateurs,
  - De suivre la réalisation de la prestation en termes de livrables, de délais et de coûts,
  - De suivre la qualité de service rendue par le Titulaire,
  - De prendre toutes les mesures contractuelles nécessaires pour la bonne conduite des prestations.
- Le Coordinateur opérationnel France Travail qui sera en charge :
  - De piloter l'activité du Titulaire,

- De gérer la relation opérationnelle avec le Titulaire (suivi de fonctionnement),
  - De préciser les méthodes, normes, procédures et outils utilisés par le Titulaire,
  - De prendre toutes les mesures opérationnelles nécessaires pour la bonne conduite des opérations,
  - Assurer la coordination (ex : processus, projet, déploiement, etc.) avec les activités du Titulaire,
  - Assurer un contrôle de la qualité des activités du Titulaire.
- Le Responsable du marché du titulaire qui assure la responsabilité de fournir à France Travail les produits et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu. Il est notamment en charge de :
    - L'organisation des instances prévues,
    - La gestion du personnel, des compétences, des moyens et du planning de l'équipe du Titulaire,
    - Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,
    - La validation pour le compte du Titulaire de tous les livrables,
    - Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.
  - Le Coordinateur opérationnel du titulaire qui est maître d'oeuvre de la réalisation de l'ensemble des prestations prévues dans le marché. Il est notamment en charge de :
    - La réalisation des prestations et son pilotage,
    - La fourniture des indicateurs et tableaux de bord prévus.

Par ailleurs, un coordinateur spécifique peut être affecté sur chacune des prestations ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique. Il en va de même pour un responsable qualité. Leurs fonctions sont définies au sein du cahier des charges.

En cas d'absence d'un interlocuteur, chaque partie désigne une personne pour prendre en charge temporairement ces responsabilités.

En cas de non-remplacement, le Titulaire se voit appliquer des pénalités conformément à l'article « pénalités ».

Les noms, qualité/rôle, adresse et téléphone de chaque interlocuteur sont communiqués à l'autre partie et mis à jour immédiatement, par le Titulaire. Le remplacement d'un interlocuteur du titulaire doit être validé par écrit par France Travail.

Les parties garantissent que les responsables désignés précités sont habilités à prendre toute décision dans leurs domaines en rapport avec les prestations du marché.

## 8.4 – INSTANCES DE PILOTAGE DU MARCHÉ

Des points réguliers sur l'avancement des prestations doivent être réalisés par le titulaire auprès du représentant de France Travail, selon les modalités établies par les documents contractuels.

Les instances de pilotage attendues a minima sont énumérées ci-après :

- Comité stratégique
  - Comité transformation, modernisation, chaîne de support
  - Comité de pilotage
  - Comité de revue et d'amélioration de la connaissance
  - Comité de revue et d'amélioration des processus
  - Comité opérationnel
- **Comité stratégique** se réunissant au moins une fois par année d'exécution. Cette instance doit notamment permettre de :
  - Traiter les aspects contractuels
  - Analyser les 12 derniers mois de fonctionnement
  - Définir les orientations majeures des 12 prochains mois
- **Comité transformation, modernisation, chaîne de support** se réunissant de manière mensuelle la première année puis trimestrielle. Cette instance doit notamment permettre de proposer et valider des projets d'innovation apportant une plus-value pour l'activité de la DSI ou du Titulaire, une amélioration de la qualité de service rendue par la DSI, une évolution des pratiques, des outils et des méthodes.

Les résultats de ce comité d'innovation peuvent donner lieu à l'organisation d'ateliers de travail spécifiques aux projets d'innovation validés, auxquels le Titulaire devra participer.
- **Comité de pilotage** se réunissant au moins une fois par mois. Cette instance doit notamment permettre de :
  - Consolider l'ensemble des résultats des comités opérationnels des différents périmètres de prestation
  - Analyser les résultats de l'activité écoulée et les dysfonctionnements rencontrés
  - Partager les principaux événements de l'activité à venir
  - Suivre les engagements contractuels et les pénalités
  - Arbitrer et prendre les décisions nécessaires
  - Suivre et actualiser le plan de progrès
  - Partage des indicateurs RSE 1 fois par Trimestre
  - Suivre les éventuels « incidents » en cours sur le « Service » rendu et les projets en cours

- **Comité de revue et d'amélioration de la connaissance** se réunissant de manière hebdomadaire. Cette instance doit notamment permettre de :
  - Analyser la pertinence des articles de connaissance existants
  - Suivre l'efficacité du processus de gestion de la connaissance
  - Statuer sur les opportunités de créations de nouveaux articles
  - A adapter selon la feuille de route de la transformation de la chaîne de support
  
- **Comité de revue et d'amélioration des processus** se réunissant au besoin. Cette instance doit notamment permettre de :
  - Analyser les dysfonctionnements identifiés lors des Comités Opérationnels
  - Décider d'actions correctives ou d'amélioration
  
- **Comité opérationnel** se réunissant de manière hebdomadaire. Cette instance doit notamment permettre de :
  - Suivre opérationnellement la prestation du Titulaire
  - Partager les difficultés rencontrées et les faits marquants d'un point de vue opérationnel
  - Partager les nouveautés et impacts techniques sur la prestation du Titulaire
  - Suivre et actualiser le plan d'actions, les projets en cours, les incidents envers le « Service » en cours.

Les problèmes qui n'auront pas trouvé de solution dans le comité opérationnel seront reportés au comité de pilotage pour arbitrage. Si le comité de pilotage n'arrive pas à une solution, le problème sera versé dans les litiges qui devront trouver une solution à un autre niveau entre la DSI et le titulaire, voire le comité stratégique en cas d'urgence.

Ces différentes instances se tiendront sur un des sites de la DSI de France Travail ou en audio conférences. Des réunions de travail pourront également être organisées à fréquence régulière ou occasionnelle sur des thèmes spécifiques.

- Les supports des réunions et instances doivent être transmis au plus tard dans les 3 heures avant l'instance de pilotage sauf stipulations contraires.
- Les comptes rendus doivent être disponibles de la part du titulaire au plus tard dans les 3 jours ouvrés maximum suivant la réunion sauf stipulations contraires.

Dans le cadre du dispositif de suivi et de gouvernance de la prestation exigé par France Travail, les instances de pilotage du marché seront notamment l'occasion pour les parties de faire un état de la durée de présence des intervenants du titulaire et déterminer le cas échéant les actions à mener.

Des réunions exceptionnelles peuvent avoir lieu sur demande de France Travail afin d'évoquer le suivi opérationnel des prestations, contrôler l'état d'avancement des différentes actions. Lors de ces réunions, les parties décideront des mesures à mettre en œuvre pour résorber les dysfonctionnements éventuels constatés. Le Titulaire fera toutes les propositions qu'il juge adaptées.

## 8.5 PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Les intervenants du titulaire réalisent leurs prestations avec probité et intégrité.

Ils s'engagent à respecter toutes les recommandations déontologiques édictées par des institutions ou organismes représentatifs dans leur secteur d'activité et toutes les mesures déontologiques exigées par la législation en vigueur et à venir dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à prévenir ou à faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts, défini comme une situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de leur mission. Notamment, si un intervenant lui déclare être dans une situation de conflit d'intérêts, il lui appartient d'en informer immédiatement la direction Achats Marchés et de remplacer cet intervenant.

Dans le cas où France Travail constate une situation de conflit d'intérêts, le remplacement de l'intervenant concerné est demandé dans les conditions décrites à l'alinéa 4 de l'article 8.1.

En cas d'impossibilité justifiée de remplacer l'intervenant concerné, il peut être mis fin à l'exécution des prestations dont il a la charge. Seules les prestations effectivement réalisées ouvrent droit au paiement.

Le titulaire est informé que les actions de démarchage ou de prospection sont prohibées.

Il appartient également au titulaire de procéder à une déclaration exhaustive, exacte et sincère des intérêts détenus à date et au cours des cinq dernières années par celui-ci.

Cette déclaration est à remettre à la DSI de France Travail dans un délai d'un mois à compter de la notification.

Par la suite, elle devra être actualisée et mise à jour en cas de modification substantielle ou à date anniversaire du contrat.

## 8.6 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de France Travail.

## ARTICLE 9 – OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Le titulaire :

- Constitue des équipes en conformité avec les exigences de France Travail pour l'exécution de la prestation,
- Veille et contrôle le maintien constant des compétences,
- S'assure du respect de la durée de présence maximale de 4 ans ou 208 semaines cumulées imposée par France Travail à l'article 3 de la charte de gouvernance,
- Maintient une forte réactivité, notamment en adaptant très rapidement ses équipes en termes de nombre.
- Maintient les compétences, moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des résultats. Ces moyens sont des moyens minimums permanents (y compris en cas de congés, stages, formation...).
- Met en œuvre des compétences, personnels qualifiés et moyens matériels supplémentaires, extérieurs au site, dès lors que les moyens déployés sur le site ne peuvent suffire à l'obtention des résultats

### 9.1 – OBLIGATIONS DE RESULTAT

Par l'obligation de résultat, le titulaire s'engage à exécuter ses obligations contractuelles en excluant tout aléa. La simple non-atteinte de ce résultat suffit à engager sa responsabilité. L'obligation de résultat du titulaire porte notamment sur :

- Le respect du planning global de France Travail, des dates et échéances prévues aux documents contractuels notamment des dates cibles des prestations à effectuer ;
- La réalisation des prestations décrites aux cahiers des charges ;
- Le respect des délais de mise en œuvre, de traitements des anomalies et des incidents,
- L'exécution des prestations sans interruption lors des plages horaires détaillées par les documents contractuels et suivant les indicateurs définis.
- Le respect des obligations impératives en matière d'hygiène et de sécurité ;
- La réalisation des contrôles exigés par la réglementation ;
- Le respect des procédures internes de France Travail applicables au présent contrat et communiquées au titulaire ;
- Le respect des échéances arrêtées par France Travail et le titulaire ;
- Une organisation (pérennité de ressources) permettant de garantir une continuité et une qualité de service quelles que soient les périodes de l'année ;
- La production des documents nécessaires au suivi du marché ;
- La délivrance des matériels/solutions/prestations conformes aux stipulations des documents contractuels tant en quantité qu'en qualité
- L'engagement du titulaire sur les profils mis à disposition selon l'exécution des marchés subséquents portant sur les unités d'œuvres génériques ;
- La production des documents et livrables en langue française selon le support concerné ;
- La mise en place d'une ligne téléphonique directe en cas de gestion de crise.

Les autres obligations incombant au titulaire sont des obligations de moyens renforcées sauf stipulations contraires énoncées au cahier des charges.

## 9.2 – OBLIGATION D'INFORMATION, DE CONSEIL ET DE MISE EN GARDE

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des éléments afférents à l'exécution des prestations. Il ne peut faire état d'erreurs, omissions ou incohérences pour n'exécuter qu'une prestation incomplète ou non-conforme aux règles de l'art. Par une obligation de moyen renforcé, il doit informer France Travail sur les conséquences des différentes décisions qu'il peut être amené à lui faire prendre, attirer son attention lorsqu'il décèle des risques de toute nature, lui suggérer toutes les démarches ou solutions utiles.

Il informe France Travail par écrit de tout dysfonctionnement ou problème rencontrés dans l'exécution de la prestation en ce qui concerne :

- L'organisation ;
- Le fonctionnement ;
- Les procédures et modes opératoires ;
- Les défaillances de son système.

De plus, dans le cadre de son devoir de conseil, le titulaire est tenu de satisfaire à son obligation par toutes recommandations écrites.

Ainsi en sa qualité de professionnel du domaine spécifique objet de l'accord-cadre, il s'engage à communiquer, sous un délai de 24h à France Travail, les alertes et mises en garde en cas de risques de sécurité et de risques opérationnels.

Le titulaire doit notamment :

- Faire bénéficier à France Travail de son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience ;
- Fournir tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre le bon déroulement des prestations ;
- Informer sans délai France Travail de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations ;
- Prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations du présent accord-cadre ;
- Solliciter toute réunion exceptionnelle qui se révélerait utile à l'exécution des prestations ;

En aucun cas l'intervention de France Travail ne dégage le Titulaire de son devoir de conseil au titre du présent accord-cadre, de sa responsabilité en tant que professionnel, ni le décharge de ses obligations.

## 9.3 – OBLIGATION RECIPROQUE DE COLLABORATION, D'INFORMATION ET DE VERIFICATION

Si au cours de la prestation, une difficulté apparaît, l'obligation contractuelle de collaboration les engage à s'alerter dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place une solution adaptée.

Afin de favoriser le bon déroulement de l'exécution du marché, France Travail :

- Collabore activement avec le titulaire et l'informe de l'existence de toute difficulté ou sujétion dont il aurait connaissance et qui pourrait avoir un impact sur les conditions de réalisation des prestations,

- Communique aux intervenants du titulaire toutes les informations et documents utiles, et lui en facilite la consultation, dans la mesure où ils seraient nécessaires à la bonne exécution des prestations.
- Vérifie en temps utile, les livrables éventuellement soumis à son approbation et formule s'il y a lieu ses remarques, observations ou désaccords.

#### **9.4 – QUALITE ET GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE**

Le Titulaire réalise l'ensemble des prestations lui incombant de façon ininterrompue pendant les plages horaires détaillées dans les documents contractuels et conformément aux performances, indicateurs et niveaux de qualité ou tout résultat définis par ces documents.

Il souscrit tous les contrats de maintenance nécessaires pour la réalisation des prestations afin de répondre sans défauts aux besoins de France Travail exprimés dans les documents contractuels.

#### **9.5 – INCIDENTS/ FAILLES DE SECURITE – SAUVEGARDE DES DONNEES**

Le cas échéant, afin de garantir la disponibilité des données, le titulaire assure un système quotidien de double sauvegarde des données en cas d'incendie des locaux, cryptolockage ou autre incident majeur. Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) de France Travail doit être obligatoirement informé en cas de survenance de faille et/ou incident de sécurité de toute nature et ce, dès que le titulaire en a connaissance.

Le titulaire communique à France Travail l'ensemble des procédures mises en œuvre visant à la résolution de l'incident de sécurité. L'absence et/ou l'inefficacité avérée des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le titulaire peuvent conduire France Travail à prononcer la résiliation du marché en cas de survenance répétée d'incidents de sécurité.

#### **9.6 – PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE**

La gestion de la continuité d'activité prend la forme d'un plan de continuité d'activité (PCA) spécifiant divers engagements du titulaire envers France Travail. Le PCA traduit un système de *management* permettant de se protéger des incidents perturbateurs, de réduire leur probabilité de survenance et de s'y préparer.

- **Mise en place du PCA**

Fourni par le titulaire dans un délai de trois mois à compter de la notification puis mis à jour à chaque date anniversaire du contrat, le PCA, est établi suivant des orientations communément définies avec France Travail. Il regroupe toutes les procédures documentées pour rétablir et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini à la suite d'une perturbation majeure.

Le titulaire et France Travail collaborent de bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au PCA. Ils s'informent mutuellement de toute modification ou difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la continuité de service.

Préalablement à la mise en œuvre, le PCA fait l'objet d'une validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal. Le PCA contient *a minima* les éléments suivants :

- Une approche contextuelle des différents scénarii pouvant avoir une incidence sur la continuité d'activité, plus spécifiquement les hypothèses de catastrophe naturelle, grave

accident, crise sanitaire, attentat terroriste, crise sociale, arrêt d'électricité ou coupure du réseau de télécommunication ;

- La définition des objectifs de continuité, en mode dégradé et en reprise d'activité ;
- L'identification des ressources indispensables en matière de ressources humaines, d'infrastructures, de systèmes d'information, de ressources intellectuelles
- Une politique de gestion des personnels (postes indispensables, dispositifs d'aménagements du temps de travail, organisation du roulement entre les personnes mobilisables pour les activités en présentiel) ;
- Une liste de personnes responsables pour déployer dans l'immédiat les dispositifs du PCA et les modalités d'organisation du comité d'alerte/cellule de crise en charge de centraliser l'information, prendre des décisions collectives et collégiales, coordonner et diriger les actions, piloter la communication de crise, déclencher les plans collatéraux (plan de reprise informatique notamment).

Durant la phase transitoire entre la survenance de l'événement et la reprise d'activité, le titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il est tenu d'assurer les niveaux de service définis soit par le cahier des charges, soit par la convention de service en cas de révision des niveaux de service suite à la survenance de l'événement.

Le titulaire met en œuvre toutes les mesures permettant la reprise des activités et définit avec France Travail une date de reprise d'activité complète.

Toute absence ou défaillance dans la mise en place du PCA engage la responsabilité du titulaire pour manquement à une obligation de résultat.

Une insuffisance dans les moyens mis à disposition ou une négligence dans la gestion et la mise en œuvre du PCA engage la responsabilité du titulaire pour manquement à une obligation de moyens renforcée.

## **9.7 – OBLIGATION DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE**

Lorsque France Travail confie au titulaire un(e) matériel, produit/solution, le titulaire assure la maintenance ainsi que les prestations associées.

Son obligation consiste à :

- Maintenir en bon état de fonctionnement les matériels, produits, la solution, couvert(e)s par le marché ;
- Assister France Travail dans leur utilisation ;
- Corriger toute anomalie de fonctionnement des éléments maintenus ;
- Assister France Travail pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation les matériels/produits et fichiers à la suite d'un incident ou accident causé par un dysfonctionnement.

France Travail s'engage à :

- Maintenir un environnement compatible avec les spécifications du (des) matériels/produit(s) ;
- Permettre au Titulaire d'effectuer les modifications n'affectant pas défavorablement les performances du (des) produit(s) ou qui sont requises par la loi ou pour des raisons de sécurité ou de fiabilité ;
- Mettre à disposition du titulaire les moyens d'accès et les installations nécessaires à l'exécution du service, en s'assurant que le Titulaire bénéficie d'une licence ou est autorisé à utiliser le(s) produit(s) mis à sa disposition par France Travail.

## 9.8– OBLIGATION DE SECURITE – ACCES AUX LOCAUX DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire se conforme aux règlements relatifs à l'accès, à la sécurité, à la discipline et à l'hygiène en vigueur sur le site de France Travail, et plus généralement, à toutes les instructions données. Il prend le même engagement envers son personnel et ses sous-traitants éventuels.

Il se conforme notamment :

- Aux instructions générales de sécurité classiques applicables aux entreprises extérieures travaillant sur le site où sont exécutées les prestations ;
- Au décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure ;
- Aux règlements édictés par le site en matière de discipline, d'hygiène et de sécurité.

Les intervenants du Titulaire doivent obligatoirement porter une carte permanente officialisant leur appartenance à l'entreprise concernée et porter le badge délivré par France Travail.

## ARTICLE 10 – OPERATIONS DE VERIFICATION

Quel que soit le mode d'exécution, une réception des prestations doit avoir lieu, au plus tard au terme fixé dans les commandes correspondantes et en tout état de cause, selon les termes figurant dans le cahier des charges du lot concerné.

La vérification des prestations est de nature quantitative et qualitative :

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentés correspond bien à la quantité des livrables demandés,
- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des prestations effectuées avec les spécifications précisées par le cahier des charges ou par le bon de commande

### 10.1 – VERIFICATION D'APTITUDE ET VERIFICATION DE SERVICE REGULIER

La validation des prestations de construction (build) est assurée par France Travail sur l'environnement de son choix suivant les procédures décrites ci-après.

Elle comporte trois étapes :

- la vérification d'aptitude (VA) contrôle que le produit est bien conforme aux spécifications fonctionnelles et techniques et pourra s'intégrer dans l'environnement du système d'information sans problèmes. Elle donne lieu à une acceptation de Mise en Service du « Service » ( MES) rendu par le Titulaire si aucune réserve bloquante empêche celle-ci. France Travail utilisera un document de recette fournie par le Titulaire et convenu avec France Travail. Les recettes incluront des vérifications techniques, de sécurité, fonctionnelles et de charge. Si France Travail prononce une acceptation, un PV de recette sera émis.
- La MES se déroulera à l'issue du PV de VA, à une date et une heure convenue avec France Travail. Un document de recette de MES comportant au moins des tests de non-régressions sera documenté par le Titulaire et convenu avec France Travail au moins 10 jours ouvrés avant la date de MES. Par ailleurs, un plan de déroulé de la MES avec un plan d'impact, un plan de communication, de gestion des risques, de retour arrière sera présenté à France Travail au moins 15 jours ouvrés avant la MES. Ces éléments seront soumis à la gestion des changements France Travail qui pourra conditionner la date de tenue de la MES ou demander des ajustements. À tout moment lors de la MES, si France Travail estime que la MES ne permet pas de rendre le service de manière nominale et optimale, un retour arrière pourra être demandé. Cette MES donnera lieu à un PV de MES. Lorsque la MES est positive, la vérification de service régulier pourra démarrer.
- La vérification de service régulier (VSR) constate que la solution fonctionne correctement dans l'environnement d'exploitation réel, avec les volumétries réelles et une couverture totale des fonctionnalités (ou exigences du cahier des charges). Elle donne lieu éventuellement à des ajustements par le Titulaire, à des réserves de France Travail que le Titulaire devra lever intégralement pour sortir de cette phase. Les engagements de service (SLA) doivent être tenus par le Titulaire. Un PV de recette définitive sera prononcé à l'issue de cette phase lorsque toutes les réserves éventuelles auront été levées. Une facturation complète de la phase d'appropriation pourra avoir lieu.

Corrélativement, France Travail peut mesurer si le produit tel qu'il a été spécifié est effectivement adapté aux besoins des utilisateurs.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

### 10.1.1 Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude fait appel aux ressources du titulaire.

Elle comprend :

- Une vérification fonctionnelle et technique afin de constater la conformité des résultats obtenus avec ceux attendus décrits dans les spécifications ;
- France Travail vérifiera également que les normes et standards définis dans les documents contractuels ont bien été respectés, la documentation et de manière générale pour les livrables attendus, il en va de même pour les processus opérationnels mis en place pour rendre le Service ;
- Une vérification de qualification pour garantir le bon fonctionnement des livrables dans leur environnement technique.

Conditions de déroulement de la VA :

France Travail dispose, pour procéder aux vérifications et notifier sa décision, d'un délai se situant dans une fourchette de 15 jours calendaires à 90 jours calendaires (12 semaines) au plus, à compter de son démarrage. Le délai est précisé par France Travail dans sa commande ou par tout autres moyens.

En cas d'anomalies bloquant la recette, cette période est prolongée d'autant.

La vérification d'aptitude sera considérée comme positive selon les critères ci-dessous :

Événement	Conditions requises	Commentaire
VA	Durée contractuelle	La VA démarre à l'acceptation de livraison. Les périodes de correction des anomalies par le prestataire ne s'imputent pas sur la durée prévue pour la VA.
Acceptation de la VA	Pas d'anomalie bloquante	Les définitions des anomalies sont énoncées dans les cahiers des charges ainsi que dans les conventions de service.

La vérification d'aptitude, positive ou négative, donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal au plus tard en fin de période de VA.

En cas de VA négative, France Travail considère que la livraison n'a pas eu lieu, notamment en ce qui concerne le suivi des délais. Le titulaire disposera d'un nouveau délai de 10 jours ouvrés notifié par écrit pour présenter une nouvelle livraison. France Travail procédera alors à une nouvelle vérification des livrables dans les conditions précédemment décrites.

Si la vérification est à nouveau négative, les pénalités et les dispositions qui seront prévues au contrat s'appliqueront.

Dès lors qu'une VA a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive, la DSI de France Travail se réserve la possibilité de prendre toutes mesures qu'elle jugera utiles pour obtenir les résultats attendus.

### **10.1.2 Vérification de service régulier (VSR)**

La durée de la VSR correspond à 90 jours calendaires d'exploitation.

La vérification de service régulier a pour but de vérifier le comportement de l'application dans les conditions normales d'exploitation : volumétrie réelle, couverture aléatoire des cas fonctionnels, enchaînement des traitements, robustesse par rapport aux imprévus d'exploitation.

La date de départ de cette période est fixée par la DSI de France Travail.

Au cours de cette période les anomalies constatées font l'objet de fiches d'anomalies centralisées par la DSI de France Travail et transmises au titulaire.

L'ensemble des anomalies constatées par le titulaire pendant la phase de VSR sont à la charge du titulaire.

Le service est réputé régulier si la totalité des fonctionnalités ou des services sont opérationnels pour les utilisateurs et si l'application est accessible sans interruptions intempestives. Dans le cas contraire, le titulaire sera tenu de remédier aux défauts relevés.

En cas de VSR négative prononcée par France Travail, le titulaire dispose alors d'un délai de 10 jours ouvrés pour présenter une nouvelle livraison. Une nouvelle phase de VSR est alors réalisée dans les conditions précédemment décrites. Si la vérification est à nouveau négative, les pénalités et les dispositions qui seront prévues au contrat s'appliqueront.

Ainsi, en cas de VSR à nouveau négative (constatation d'un nombre trop important de non-conformités ou d'anomalies, performances non satisfaisantes), France Travail prononce une décision d'ajournement ou de rejet.

- **Décision d'ajournement**

En cas d'ajournement, France Travail appliquera une pénalité.

Une nouvelle phase de VSR est alors réalisée dans les conditions précédemment décrites. Une nouvelle période de VSR sera définie par France Travail.

Une nouvelle décision est prise au terme de cette période de prolongation.

Si la VSR est à nouveau négative, les pénalités et/ou les dispositions prévues au contrat seront appliquées jusqu'à la nouvelle présentation d'une solution et/ou d'un produit conforme aux exigences du cahier des charges.

- **Décision de rejet**

Dans le cas où la VSR aboutit à :

- ***un rejet total de la solution par France Travail :***

A l'issue de la période de VSR, France Travail rejette la solution (hors faute de France Travail ou cas de force majeure). La motivation de ce rejet est notifiée au titulaire. Soit, il est décidé de l'arrêt de l'exécution de la prestation concernée et le Titulaire rembourse à France Travail les éventuelles

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

avances financières faites sur la prestation considérée, soit le marché ou le marché subséquent le cas échéant pourra être résilié en application de l'article « résiliation ».

En outre, en tout état de cause, à l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du titulaire.

○ ***une réception avec réfaction (rejet partiel):***

Celle-ci consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du Titulaire relatives aux prestations rejetées.

Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de dix jours calendaires à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

La VSR est prononcée sur PV, si toutes les anomalies recensées ont été corrigées. La VSR positive vaut admission des livrables et est le point de départ de la période de garantie et de la phase opérationnelle du projet.

## **10.2 – APPROBATION DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES**

Les livrables font l'objet d'une réception par France Travail, formalisée par la signature d'un procès-verbal d'approbation après validation de la totalité des livrables exigés.

Les livrables sont validés par France Travail notamment au regard de leur qualité (lisibilité et compréhension des besoins de France Travail au regard du cahier des charges) et des indicateurs correspondants.

Les livrables attendus ainsi que les délais maximums de remise sont précisés par le cahier des charges et/ou la convention de service et le cas échéant par le bon de commande correspondant et/ou par courrier électronique.

Les vérifications sont de nature quantitative et qualitative.

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentée correspond bien à la quantité demandée conformément à la prestation désignée au bon de commande ;
- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des livrables avec les spécifications du cahier des charges dans le respect des délais prévus.

Dans un délai de 15 jours ouvrés, France Travail vérifie la conformité des livrables réalisées aux termes des spécifications du cahier des charges et aux précisions apportées en cours d'exécution du marché.

France Travail souhaite que le titulaire soit force de proposition pour étaler la remise des livrables documentaires ou pour proposer des délais adaptés en cas de livraison d'un volume important de livrables sur une courte période afin de prendre en compte la charge que cela représente pour France Travail.

A l'issue de ce délai,

- Sans observations formulées par France Travail à l'issue du délai indiqué ci-dessus, les livrables sont considérés comme approuvés,
- Si les livrables sont jugés non conformes ou insuffisants, la vérification est négative. Le titulaire dispose de **cinq jours ouvrés** à compter de la date de réception des observations, par écrit (mail, fax, lettre) pour livrer un nouveau document/livrable conforme. France Travail dispose alors d'un délai maximum de **cinq jours ouvrés** pour formuler ses observations. Sans observation formulée par France Travail à l'issue de ce délai, l'approbation du livrable est réputée acquise.
  - o En revanche, si le livrable n'est toujours pas approuvé après la seconde présentation, France Travail est susceptible d'appliquer les pénalités prévues au présent marché et/ou de prononcer une réception avec réfaction (rejet partiel) :

### **Approbation avec réfaction**

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire. Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq jours calendaires à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

L'approbation sans réserve du livrable par France Travail, entraîne :

- la rédaction de droit d'un PV d'approbation définitif des livrables par France Travail,
- la fin des pénalités éventuellement appliquées.

## ARTICLE 11 – PLAN D'ASSURANCE QUALITE ET CONVENTION DE SERVICES

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) décrit l'ensemble des dispositions spécifiques prises par le titulaire notamment en matière d'assurance, de contrôle, et de suivi qualité des prestations.

Le PAQ, rédigé par le titulaire, permet de définir le rôle des intervenants du titulaire et de France Travail en cours d'exécution du marché.

Il contient notamment les informations et les règles utiles aux intervenants du projet, dont :

- Les noms et responsabilités des intervenants et les modalités de suivi du marché,
- Les modalités d'organisation des équipes respectives,
- L'échéancier des réunions et des livrables nécessaires à l'exécution du marché,
- Le planning des unités d'œuvre commandées et leurs dates cibles,
- La démarche d'intégration ou de services,
- Les méthodes, outils et règles,
- Les principes liés à la gestion de la documentation,
- Les modalités de suivi du plan qualité,
- Les indicateurs qualité,
- Les causes, les demandes et les nouvelles dates de remise des livrables ou tout autre document ou prestation modifiant le planning ou l'échéancier initial.

La convention de services est un document qui détermine notamment par activité, les niveaux de qualité attendus.

Le titulaire respecte les niveaux de service définis par ce document.

Les écarts entre les niveaux de service et les résultats effectifs sont mesurés suivant la périodicité prévue par la convention de services et sont passibles des pénalités prévues par le présent accord-cadre.

La première version de la convention de service et du Plan d'assurance qualité doivent être transmis par le titulaire lors de la phase d'appropriation.

Le titulaire tient à jour la convention de services et le plan d'assurance qualité sans frais supplémentaires et ces mises à jour ne peuvent pas être moins contraignante pour le titulaire.

## ARTICLE 12 – DROITS D'UTILISATION DES LICENCES

### 12.1 – ETENDUE ET DUREE DE LA CONCESSION DE DROIT D'USAGE

Le titulaire doit posséder les droits d'utilisation et/ou d'exploitation et/ou disposer des accords de licence lui permettant de mettre à disposition une solution logicielle lors de l'exécution du marché.

Le titulaire remet à France Travail la documentation d'utilisation et l'ensemble des éléments accessoires nécessaires à une bonne utilisation.

En outre, le titulaire garantit la conformité de la solution logicielle par rapport à ses spécifications fonctionnelles et techniques et à sa documentation. Toute intervention téléphonique et/ou déplacement sur le site de France Travail ne peut donner lieu à facturation complémentaire.

Le titulaire concède à France Travail pour ses besoins de fonctionnement interne, un droit personnel d'utilisation non exclusif de la solution logicielle dans toutes ses versions successives, sous réserve du paiement effectif du prix indiqué à l'annexe financière.

- Dans le cas où la solution logicielle serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail :

Si la solution est hébergée et intégrée dans le système d'information de France Travail, le droit d'utilisation est concédé pour la durée des droits d'auteur pour les seuls besoins du marché à l'exclusion de toute autre finalité à minima pendant toute la durée du marché à compter de sa notification et pour le monde entier.

Le titulaire remet à France Travail la documentation d'utilisation et l'ensemble des éléments accessoires nécessaires à une bonne utilisation.

France Travail n'acquiert aucun droit de propriété sur les éléments remis.

### 12.2 – MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION

*Le présent article est applicable dans le cas où la solution logicielle ne serait pas intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.*

Le Titulaire met à disposition de France Travail une solution dont les spécifications attendues sont décrites par le cahier des charges.

Le titulaire met à disposition de France Travail pour ses besoins de fonctionnement interne, un service hébergé avec un datacenter conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD), règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Titulaire assure l'hébergement, la sauvegarde des données, le support, la maintenance et la sécurité et toute autre action visant à assurer le fonctionnement effectif de la solution.

La solution attendue doit offrir un haut niveau de performance notamment en raison du caractère sensible lié aux activités objet du présent contrat.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Le Titulaire respecte impérativement les délais de traitement et de résolution des anomalies définis par les documents contractuels et/ou autres délais éventuellement convenus et formalisés dans les documents du marché.

La date de livraison de la solution intervient dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date de réception de la commande de France Travail par le titulaire sauf mentions contraires.

### **12.3– ACCES A LA SOLUTION**

*Le présent article est applicable dans le cas où la solution logicielle ne serait pas intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.*

Les utilisateurs dûment authentifiés et identifiés utilisent seuls ce droit d'accès suivant les plages horaires définies par les documents contractuels.

Sauf incident technique majeur et critique dûment justifié à France Travail, aucune interruption de service ne doit être planifiée par le titulaire lors des plages de disponibilité définies par le cahier des charges.

Le titulaire est responsable de toutes les conséquences d'une interruption ou d'une suspension des services pour maintenance s'il n'a pas averti France Travail afin de lui permettre d'anticiper la suspension et d'adapter, le cas échéant, son exploitation. Dans le cas d'une interruption non planifiée du service durant les heures normales de disponibilité, le titulaire informe le contact désigné par France Travail au plus tard dans la demi-heure suivant le constat de l'incident, par tous moyens (téléphone, courriel avec AR) selon les modalités définies conjointement dans les documents du marché.

### **12.4 – CONCESSION DES DROITS SUR LES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES**

*Le présent article est applicable dans le cas où la solution logicielle serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.*

Conformément aux articles L.122-1 à L.122-4 du Code de la propriété intellectuelle (CPI), le titulaire cède à France Travail l'intégralité de ses droits patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs aux développements spécifiques réalisés pour le compte de France Travail sur les applications de France Travail.

Le Titulaire cède à France Travail, à titre exclusif et définitif, pour ses besoins propres, les droits d'exploitation afférents aux développements spécifiques/au logiciel et à la documentation associée, en code objet et en code source, au fur et à mesure de leur réalisation. La cession confère à France Travail la faculté d'exploiter personnellement les droits patrimoniaux ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

Les prestations incluent le prix de la cession des droits de propriété intellectuelle.

Le Titulaire reste propriétaire de ses connaissances antérieures et des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, le savoir-faire et l'expérience acquise préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché et notamment de la réalisation des développements spécifiques

Les droits cédés comprennent :

#### **12.4.1 – DROITS DE REPRODUCTION**

Le titulaire cède le droit de reproduction qui s'entend comme le droit de fixer ou faire fixer

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

matériellement les éléments cédés par tous procédés. Ce droit comporte notamment :

- Le droit de reproduire ou de faire reproduire les éléments cédés en tout ou partie, sans limitation de nombre, par tous moyens et procédés, actuels ou futurs, connus ou inconnus à la date de notification du marché, en tout format et sur tout support – papier ou dérivé, imprimerie, photocopie, électronique, informatique, vidéographique, phonographique, audiovisuel, optique, numérique ou magnétique, photographie, numérisation ;
- France Travail se réserve le droit d'intervenir sur les éléments cédés pour permettre leur utilisation conformément à leur destination et d'en corriger notamment les erreurs sans autorisation expresse du titulaire conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du CPI ;
- L'établissement de toutes copies et exemplaires des éléments cédés, intégralement ou par extrait, en tout format, par tout procédés et sur tous supports connus ou inconnus au jour de la notification du marché, notamment CD-ROM, USB, DVD).

#### **12.4.2 – DROITS D'ADAPTATION ET DE TRADUCTION**

- Le droit d'adaptation comprend le droit d'adapter ou de faire adapter tout ou partie des éléments cédés, de les mixer, de les modifier, de les corriger, de les transformer, de les faire évoluer, de les supprimer, d'en réaliser de nouveaux développements ou des nouvelles versions, de les maintenir, assembler, arranger, numériser, transcrire, de les porter sur toute configuration informatique, de les interfacer avec tout logiciel, base de données, produits informatiques, et ce, sur tout support actuel ou futur, vidéo, internet, CD-ROM, USB, DVD et d'en intégrer tout ou partie dans des œuvres existantes ou à venir sur tous types de supports et notamment ceux précédemment mentionnés ;
- Le droit de traduction comprend le droit de traduire ou faire traduire tout ou partie des éléments cédés en toutes langues et de reproduire et de faire reproduire ces traductions sur tous support électronique, informatique numérique ou magnétique, par tous procédés actuels ou futurs au jour de la notification du présent marché.

#### **12.4.3 – DROIT DE REPRESENTATION**

Le titulaire cède à France Travail son droit de représentation lequel s'entend comme le droit de communiquer les éléments cédés au public par quelque procédé que ce soit et qui comprend :

- le droit de représenter ou faire représenter en tout ou partie les éléments cédés intégralement ou par extrait, en tous pays, pour tout public, en toutes langues par tout procédés et moyens de communication et de télécommunication inhérents à ce mode d'exploitation connus ou inconnus au jour de la notification du présent marché et notamment par diffusion sur écran, projections, auditions, voie optique, hertzienne, magnétique, ondes, câbles, fils, réseaux satellites, réseaux numériques, réseaux de télécommunication en ligne (internet, extranet, internet), téléphonie mobile, téléchargement, télétransmission, en vue de la réception individuelle et ou collective à des fins culturelles, informatives, scientifiques ou pédagogiques ;
- la représentation publique des éléments cédés intégralement ou par extraits par tous moyens existants ou à venir, à titre gratuit ou onéreux, et notamment à des fins de démonstration ou de promotion, de diffusion au sein des entités de France Travail ou à l'externe sans que cette liste soit exhaustive :

#### **12.4.4 – DUREE ET ETENDUE GEOGRAPHIQUE D'EXPLOITATION DES DROITS CONCEDES**

La cession des droits est consentie, sans limitation géographique, pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle d'après la législation française et les conventions internationales, actuelles ou futures, y compris les prolongations éventuelles qui pourraient être apportées à cette durée.

## **12.5 – ACCES AUX CODES SOURCES**

*Le présent article est applicable dans le cas où la solution serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.*

### **12.5.1 – Remise des codes sources**

Le Titulaire dépose, à ses frais, auprès d'un tiers habilité au séquestre de logiciels (ci-après le « Séquestre »), les codes sources de la solution accompagnés de toute la documentation nécessaire afin de permettre son exploitation. Le Titulaire n'est pas considéré comme ayant qualité de Séquestre.

Sur demande de France Travail, le Titulaire lui remet un justificatif émanant du Séquestre qui permet d'établir que les codes sources ont été déposés. La convention conclue entre le Titulaire et le Séquestre garantit l'accès de France Travail aux codes sources.

France Travail préserve la confidentialité des codes sources et s'interdit de les communiquer à des tiers, à l'exception des prestataires de tierce maintenance ou d'infogérance avec lesquels il s'engage à conclure un accord de confidentialité.

Le Titulaire dépose à la fin de chaque semestre les nouvelles versions, patchs, mises à jour correctives significatives de la solution logicielle.

### **12.5.2 – Modalités d'accès**

France Travail accède à une copie des codes sources de la solution logicielle et/ou des développements spécifiques en cas de survenance d'un des événements suivants :

- Redressement judiciaire du Titulaire, dès le jugement le prononçant, sur simple présentation du jugement au Tiers séquestre. Cet accès sera possible et illimité nonobstant toute poursuite ou non des contrats par l'administrateur judiciaire ou plan de continuité ou de reprise de la société du Titulaire ;
- Liquidation judiciaire du Titulaire, dès le jugement la prononçant, sur simple présentation du jugement au Tiers séquestre ;
- Dissolution, cessation d'activité, rachat et/ou fusion du Titulaire avec une autre société sans reprise des engagements du Titulaire envers France Travail ;
- Arrêt des prestations de maintenance : l'arrêt sera considéré comme effectif si, après deux injonctions de France Travail de reprendre les prestations de maintenance, envoyées par courrier recommandé avec avis de réception, pendant un délai supérieur ou égal à deux mois, aucune action n'a été engagée par le Titulaire pour respecter son obligation de support et de maintenance ;
- Non-correction d'une anomalie/incident bloquant sous un délai de trente (30) jours ouvrés suivant sa notification à défaut de toute solution de contournement fournie dans l'intervalle.

Le droit d'accès aux codes sources emporte automatiquement au bénéfice de France Travail une licence non exclusive, non transférable, sauf convention contraire, pour ses besoins internes de poursuite d'utilisation et d'intégration de la solution logicielle.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Cette licence emporte un droit de représentation, reproduction, adaptation, traduction, évolution des codes sources sur tout support existant ou prévisible, au bénéfice de France Travail aux fins de maintien en conditions opérationnelles.

## ARTICLE 13 – INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

### 13.1 – Définitions

Les termes commençant par une majuscule utilisée dans les présentes clauses renvoient aux définitions visées dans le présent article.

- Système d'IA : le ou les systèmes d'IA visés à l'annexe Système d'IA et Destination, y compris leurs nouvelles versions.
- Jeux de données de France Travail : les Jeux de données (ou parties de jeux de données) transmis au Titulaire par France Travail en vertu du Contrat ou qui doivent être créés ou collectés au titre du Contrat, y compris toute version modifiée ou améliorée des Jeux de données visés (pour des raisons d'annotation, d'étiquetage, de nettoyage, d'enrichissement ou d'agrégation, par exemple).
- Jeux de données : l'ensemble des jeux de données utilisés pour le développement du Système d'IA, y compris le ou les jeux de données décrits à l'annexe Jeux de données.
- Livraison : moment où le Titulaire informe France Travail que le Système d'IA remplit toutes les conditions fixées et est prêt à l'emploi.
- Destination : l'utilisation à laquelle un Système d'IA est destiné par France Travail, y compris le contexte et les conditions spécifiques d'utilisation, telles que précisées à l'annexe Jeux de données, les informations communiquées par le Titulaire dans la notice d'utilisation, dans les indications publicitaires ou commerciales ainsi que dans la documentation technique.
- Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible : l'utilisation du Système d'IA d'une manière qui n'est pas conforme à sa Destination, mais qui peut résulter d'un comportement humain raisonnablement prévisible ou d'une interaction raisonnablement prévisible avec d'autres systèmes, y compris d'autres systèmes d'IA.
- Modification substantielle : une modification apportée au Système d'IA à la suite de sa Livraison, qui a une incidence sur sa conformité avec les exigences énoncées dans les présentes Clauses ou entraîne une modification de sa Destination.
- Titulaire : la personne physique ou morale, l'autorité publique, l'agence ou tout autre organisme qui fournit le Système d'IA à France Travail conformément au Contrat.

- Jeux de données du Titulaire et Jeux de données des tiers : les jeux de données (ou parties des jeux de données) qui ne sont pas des Jeux de données de France Travail.

### 13.2 – Système de gestion des risques

Avant la Livraison du Système d'IA, le Titulaire veille à ce qu'un système de gestion des risques soit établi et mis en œuvre en ce qui concerne le Système d'IA.

Ce système de gestion des risques comprend au moins les éléments suivants :

- a. Le recensement, l'estimation et l'évaluation des risques connus et raisonnablement prévisibles que le Système d'IA peut poser pour la santé, la sécurité ou les droits fondamentaux lorsque le Système d'IA est utilisé conformément à sa Destination.
- b. L'estimation et l'évaluation des risques susceptibles d'apparaître lorsque le Système d'IA est utilisé conformément à sa Destination et dans des conditions de Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible.
- c. L'évaluation d'autres risques susceptibles d'apparaître, sur la base de l'analyse des données recueillies au moyen du système de surveillance après commercialisation.
- d. L'adoption de mesures appropriées et ciblées de gestion des risques pour prévenir les risques recensés aux points a) ci-dessus, conformément aux stipulations des paragraphes suivants.

Les risques visés au présent article ne concernent que ceux qui peuvent être raisonnablement atténués ou éliminés dans le cadre du développement ou de la conception du Système d'IA ou par la fourniture d'informations techniques appropriées.

Les risques visés au présent article tiennent dûment compte des effets et de l'interaction possibles résultant de l'application combinée des exigences énoncées au présent contrat, en vue de prévenir les risques plus efficacement tout en parvenant à un bon équilibre dans la mise en œuvre des mesures visant à répondre à ces exigences.

Les mesures de gestion des risques visées au point d) ci-dessus, sont telles que les risques résiduels pertinents associés à chaque danger ainsi que le risque résiduel global lié au Système d'IA sont jugés raisonnablement acceptables par le Titulaire, à condition que le Système d'IA soit utilisé conformément à sa Destination ou dans des conditions de Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible.

Pour déterminer les mesures de gestion des risques les plus adaptées visées au point d), il convient de veiller à :

- Éliminer ou réduire les risques recensés et évalués conformément au présent article autant que la technologie le permet grâce à une conception et à un développement approprié du Système d'IA.

- Mettre en œuvre, le cas échéant, des mesures adéquates d'atténuation et de contrôle concernant les risques impossibles à éliminer.
- Fournir à France Travail des informations adéquates et, le cas échéant, assurer la formation des déployeurs.

Avant la Livraison du Système d'IA, le Titulaire veille à ce que le Système soit mis à l'essai pour vérifier qu'il respecte les stipulations contractuelles et que les mesures de gestion des risques visées au point c), sont efficaces au regard de la Destination et de la Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible.

Si France Travail en fait la demande, le Titulaire doit mettre le Système d'IA à l'essai dans l'environnement de France Travail dans un délai de 10 jours calendaires.

La mise à l'essai du Système d'IA est effectuée, selon les besoins, à tout moment pendant le processus de développement et, en tout état de cause, avant sa Livraison. Cette mise à l'essai est effectuée sur la base d'indicateurs et de seuils probabilistes préalablement définis, qui sont adaptés à la Destination du Système d'IA.

Tous les risques recensés, toutes les mesures prises et tous les tests effectués pour vérifier la conformité avec la présente stipulation doivent être documentés par le Titulaire.

Le Titulaire doit mettre cette documentation à la disposition de France Travail au plus tard lors de la Livraison du Système d'IA. Cette documentation peut accompagner la documentation technique et/ou la notice d'utilisation.

Le système de gestion des risques consiste en un processus itératif et continu qui se déroule sur toute la durée du Contrat. Après la Livraison du Système d'IA, le Titulaire est donc tenu :

- De réexaminer régulièrement et mettre à jour le processus de gestion des risques, pour veiller à ce qu'il reste efficace.
- De tenir à jour la documentation et de transmettre immédiatement à France Travail chaque nouvelle version de la documentation décrite évoqués au présent article.

Si cela est raisonnablement nécessaire pour la bonne application du système de gestion des risques par le Titulaire, France Travail fournira à ce dernier des informations, sur demande, pour autant qu'elles ne soient pas confidentielles.

Si France Travail continue d'utiliser le Système d'IA au-delà de l'échéance du Contrat, le Titulaire communique à France Travail, à l'échéance du contrat les informations nécessaires pour tenir à jour le système de gestion des risques par elle-même.

### 13.3 – Documentation technique et notice d'utilisation

La Livraison du Système d'IA par le Titulaire inclut la transmission de la documentation technique et de la notice d'utilisation.

En d'autres termes, concomitamment à la livraison du système d'IA, le titulaire doit livrer la documentation technique et de la notice d'utilisation.

Ce livrable est validé selon les conditions de l'accord-cadre.

La documentation technique doit permettre à France Travail ou à un tiers d'évaluer la conformité du Système d'IA avec les exigences prévues dans les présentes clauses et comporter à minima :

- Une description générale du système d'IA, incluant :
  - Sa finalité, le nom du Titulaire et la version du système reflétant sa relation avec les versions précédentes.
  - La manière dont le système d'IA peut interagir ou être utilisé pour interagir avec du matériel ou des logiciels, y compris d'autres systèmes d'IA, qui ne font pas partie du système d'IA lui-même, le cas échéant.
  - Les versions des logiciels ou micrologiciels concernés et toute exigence relative à la mise à jour de version.
  - La description du matériel sur lequel le système d'IA est censé fonctionner.
  - Lorsque le Système d'IA est un composant de produits, des photographies ou des illustrations qui montrent les caractéristiques externes, le marquage et la disposition interne de ces produits.
  - Une description élémentaire de l'interface utilisateur fournie à France Travail.
  - Une notice d'utilisation à l'intention du déployeur et une description élémentaire de l'interface utilisateur, le cas échéant.
- Une description détaillée des éléments du Système d'IA et du processus de développement, notamment :
  - Les méthodes et étapes suivies pour le développement du Système d'IA, y compris, le cas échéant, le recours à des systèmes ou outils pré-entraînés fournis par des tiers et la

manière dont ceux-ci ont été utilisés, intégrés ou modifiés par le Titulaire, ainsi qu'une description de tout contrat de licence ou autre arrangement contractuel lié à ces apports de tiers.

- Les spécifications de conception du système, à savoir la logique générale du Système d'IA et des algorithmes; les principaux choix de conception, y compris le raisonnement et les hypothèses retenues, y compris en ce qui concerne les personnes ou les groupes de personnes à l'égard desquelles ou desquels le système est destiné à être utilisé; les principaux choix de classification; ce que le système est conçu pour optimiser et la pertinence des différents paramètres; la description des sorties attendues et de la qualité attendue des sorties du système; les décisions concernant d'éventuels compromis à l'égard des solutions techniques adoptées pour satisfaire aux exigences énoncées dans les présentes clauses.
- La description de l'architecture du système expliquant la manière dont les composants logiciels s'utilisent ou s'alimentent les uns les autres ou s'intègrent dans le traitement global ; les ressources informatiques utilisées pour développer, entraîner, mettre à l'essai et valider le Système d'IA.
- Le cas échéant, les exigences relatives aux données en ce qui concerne les fiches décrivant les méthodes et techniques d'entraînement et les Jeux de données d'entraînement utilisés, y compris une description générale de ces Jeux de données, des informations sur leur provenance, leur portée et leurs principales caractéristiques; la manière dont les données ont été obtenues et sélectionnées; les procédures d'étiquetage (par exemple pour l'apprentissage supervisé), les méthodes de nettoyage des données (par exemple la détection des valeurs aberrantes).
- L'évaluation des mesures de contrôle humain nécessaires conformément aux présentes clauses, y compris une évaluation des mesures techniques nécessaires pour faciliter l'interprétation des sorties des Systèmes d'IA par France Travail, conformément aux présentes clauses.
- Le cas échéant, une description détaillée des modifications prédéterminées du Système d'IA et de ses performances, ainsi que toutes les informations pertinentes relatives aux solutions techniques adoptées pour garantir que le Titulaire continue de veiller à la conformité du Système d'IA avec les exigences pertinentes énoncées au contrat.
- Les procédures de validation et de test utilisées, y compris les informations sur les données de validation et de test utilisées et leurs principales caractéristiques; les paramètres utilisés pour mesurer l'exactitude, la robustesse et le respect des autres exigences pertinentes énoncées au contrat, ainsi que les éventuelles incidences discriminatoires; les journaux de test et tous les rapports de test datés et signés par les personnes responsables, y compris en ce qui concerne les modifications prédéterminées.

- Les mesures de cybersécurité mises en place.
- Des informations détaillées sur la surveillance, le fonctionnement et le contrôle du Système d'IA, en particulier en ce qui concerne: les capacités et les limites du système sur le plan des performances, y compris le degré d'exactitude pour des personnes ou des groupes de personnes spécifiques à l'égard desquelles ou desquels le système est destiné à être utilisé et le niveau global d'exactitude prévu par rapport à sa Destination; les résultats non intentionnels et les sources de risques prévisibles pour la santé et la sécurité, les droits fondamentaux et la discrimination compte tenu de la Destination du Système d'IA.
- Une description de l'adéquation des indicateurs de performance au Système d'IA.
- Une description détaillée du système de gestion des risques.
- Une description des éventuelles modifications apportées par le Titulaire au système tout au long de son cycle de vie.

La notice d'utilisation contient des informations concises, complètes, exactes et claires, qui sont pertinentes, accessibles et compréhensibles pour France Travail.

Elle contient à minima :

- L'identité et les coordonnées du Titulaire et, le cas échéant, de ses mandataires.
- Les caractéristiques, les capacités et les limites de performance du Système d'IA, notamment, le cas échéant :
  - Sa Destination.
  - Le niveau d'exactitude, y compris les indicateurs utilisés, de robustesse et de cybersécurité visé dans les présentes clauses qui a servi de référence pour les tests et la validation du Système d'IA et qui peut être attendu, ainsi que toutes circonstances connues et prévisibles susceptibles d'avoir une incidence sur le niveau attendu d'exactitude, de robustesse et de cybersécurité.
  - Toutes circonstances connues ou prévisibles liées à l'utilisation du Système d'IA conformément à sa Destination ou dans des conditions de Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible, susceptibles d'entraîner des risques pour la santé et la sécurité ou pour les droits fondamentaux.
  - Le cas échéant, les capacités et caractéristiques techniques du Système d'IA à fournir des informations pertinentes pour en expliquer les sorties.

- Le cas échéant, sa performance en ce qui concerne des personnes ou des groupes de personnes spécifiques à l'égard desquelles ou desquels le Système d'IA est destiné à être utilisé.
- Le cas échéant, les spécifications relatives aux données d'entrée, ou toute autre information pertinente concernant les Jeux de données utilisés à des fins d'entraînement, de validation et de mise à l'essai, compte tenu de la Destination du Système d'IA.
- Le cas échéant, les informations permettant à France Travail d'interpréter les sorties du Système d'IA et de les utiliser de manière appropriée.
- Les modifications du Système d'IA et de ses performances qui ont été prédéterminées par le Titulaire, le cas échéant.
- Les mesures de contrôle humain visées dans les présentes clauses, notamment les mesures techniques mises en place pour faciliter l'interprétation des sorties du Système d'IA par France Travail.
- Les ressources informatiques et matérielles nécessaires, la durée de vie prévue du système d'IA et toutes les mesures de maintenance et d'entretien nécessaires, y compris leur fréquence pour assurer le bon fonctionnement de ce système d'IA, y compris en ce qui concerne les mises à jour logicielles ;
- Le cas échéant, une description des mécanismes intégrés au système d'IA permettant à France Travail de collecter, de stocker et d'interpréter correctement les journaux

Le Titulaire doit mettre à jour cette documentation au moins après chaque Modification substantielle pendant la durée de Contrat, et la mettre ensuite à la disposition de France Travail.

La documentation technique et la notice d'utilisation doivent être rédigées en langue française.

France Travail est autorisée à faire des copies de la documentation technique et de la notice d'utilisation dans la mesure où cela est nécessaire pour un usage interne au sein de France Travail, sans préjudice des stipulations des articles 13.5 et 13.9.

### 13.4 – Enregistrement

Le titulaire veille à ce que la conception et le développement du Système d'IA prévoient des fonctionnalités permettant l'enregistrement automatique des événements (« journaux ») pendant le fonctionnement du Système. Ces fonctionnalités d'enregistrement sont conformes à l'état de la technique et, le cas échéant, à des normes ou à des spécifications communes reconnues.

Les fonctionnalités d'enregistrement garantissent un degré de traçabilité du fonctionnement du Système d'IA tout au long de son cycle de vie qui soit adapté à la Destination du système et à une Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible. En particulier, ces fonctionnalités permettent d'enregistrer les événements qui présentent un intérêt pour reconnaître les situations ayant pour effet que le Système d'IA présente un risque pour la santé, la sécurité ou la protection des droits fondamentaux des personnes ou entraîne une modification substantielle.

Le titulaire permet à France Travail d'avoir accès aux journaux automatiquement générés par le Système d'IA en temps réel.

Le titulaire assure la tenue des journaux générés automatiquement par le Système d'IA, dans la mesure où ces journaux se trouvent sous son contrôle en vertu du contrat, pendant toute la durée de celui-ci. À l'échéance du contrat, le Titulaire transmet ces journaux à France Travail sans délai.

### 13.5 – Transparence du Système d'IA

Le titulaire veille à ce que la conception et le développement du Système d'IA soient tels que le fonctionnement dudit Système est suffisamment transparent pour permettre à France Travail d'interpréter les sorties du système et de les utiliser de manière appropriée.

Pour garantir cette transparence, le Titulaire met en œuvre, avant la Livraison du Système d'IA, au moins les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe Mesures visant à garantir la transparence.

Le Système d'IA est accompagné d'une notice d'utilisation dans un format numérique approprié ou autre, contenant des informations concises, complètes, exactes et claires, qui soient pertinentes, accessibles et compréhensibles pour France Travail.

La notice d'utilisation contient à minima les informations suivantes :

- L'identité et les coordonnées du Titulaire et, le cas échéant, de son mandataire.
- Les caractéristiques, les capacités et les limites de performance du système d'IA, notamment :
  - Sa destination.
  - Le niveau d'exactitude, y compris les indicateurs utilisés, de robustesse et de cybersécurité qui a servi de référence pour la mise à l'essai et la validation du Système d'IA et qui peut être attendu, ainsi que toutes circonstances connues et prévisibles susceptibles d'avoir une incidence sur le niveau attendu d'exactitude, de robustesse et de cybersécurité.
  - Toutes circonstances connues ou prévisibles liées à l'utilisation du Système d'IA conformément à sa Destination ou dans des conditions de Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible, susceptibles d'entraîner des risques pour la santé et la

sécurité ou pour les droits fondamentaux.

- Le cas échéant, les capacités et caractéristiques techniques du Système d'IA à fournir des informations pertinentes pour expliquer ses sorties.
  - Le cas échéant, sa performance en ce qui concerne des personnes ou des groupes de personnes spécifiques à l'égard desquelles ou desquels le système est destiné à être utilisé.
  - Le cas échéant, les spécifications relatives aux données d'entrée, ou toute autre information pertinente concernant les Jeux de données utilisés à des fins d'entraînement, de validation et de mise à l'essai, compte tenu de la Destination du Système d'IA.
  - Le cas échéant, des informations permettant à France Travail d'interpréter les résultats du système d'IA et de les utiliser de manière appropriée.
- Les modifications du Système d'IA et de sa performance qui ont été prédéterminées par le Titulaire au moment de l'évaluation initiale de la conformité, le cas échéant.
  - Les mesures de contrôle humain, notamment les mesures techniques mises en place pour faciliter l'interprétation des sorties du Système d'IA par les déployeurs.
  - Les ressources informatiques et matérielles nécessaires, la durée de vie attendue du Système d'IA et toutes les mesures de maintenance et de suivi, y compris leur fréquence, nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de ce Système d'IA, notamment en ce qui concerne les mises à jour logicielles.
  - Le cas échéant, une description des mécanismes intégrés dans le Système d'IA qui permette aux déployeurs de collecter, stocker et interpréter correctement les journaux pour garantir un niveau de transparence approprié avant la livraison de celui-ci.

Afin de garantir une transparence appropriée, avant la livraison du système d'IA, au moins les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe Mesures visant à garantir la transparence doivent être mises en œuvre par le titulaire.

### **13.6 – Contrôle humain**

Le titulaire veille à ce que la conception et le développement du Système d'IA permettent, notamment au moyen d'interfaces homme-machine appropriées, un contrôle effectif par des personnes physiques tout au long de la durée durant laquelle celui-ci est utilisé.

Le contrôle humain vise à prévenir ou à réduire au minimum les risques pour la santé, la sécurité ou les droits fondamentaux susceptibles d'apparaître lorsqu'un Système d'IA est utilisé conformément à sa Destination ou dans des conditions de Mauvaise utilisation raisonnablement prévisible, et lorsque de tels risques persistent malgré l'application d'autres exigences énoncées dans cet article.

Les mesures de contrôle sont proportionnées aux risques, au niveau d'autonomie et au contexte d'utilisation du Système d'IA.

Le Titulaire fait en sorte que, avant la livraison, les mesures appropriées soient prises et intégrées

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

dans le Système d'IA pour garantir un contrôle humain. Ces mesures garantissent que les personnes physiques auxquelles est confiée la tâche d'effectuer ce contrôle humain peuvent, dans une mesure appropriée et proportionnée :

Ces mesures, qui pourraient inclure entre autres la formation du personnel de France Travail, donnent aux personnes chargées d'effectuer un contrôle humain, en fonction des circonstances, la possibilité :

- Comprendre correctement les capacités et les limites pertinentes du Système d'IA et être en mesure de surveiller correctement son fonctionnement, y compris en vue de détecter et de traiter les anomalies, les dysfonctionnements et les performances inattendues.
- Avoir conscience d'une éventuelle tendance à se fier automatiquement ou excessivement aux sorties produites par un Système d'IA (« biais d'automatisation »), en particulier si le Système est utilisé pour fournir des informations ou des recommandations concernant les décisions à prendre par des personnes physiques.
- Interpréter correctement les sorties du Système d'IA, compte tenu notamment des caractéristiques de celui-ci et des outils et méthodes d'interprétation disponibles.
- Décider, dans une situation particulière, de ne pas utiliser le Système d'IA ou de négliger, passer outre ou inverser la sortie produite par celui-ci.
- Intervenir dans le fonctionnement du Système d'IA ou interrompre celui-ci au moyen d'un bouton d'arrêt ou d'une procédure similaire lui permettant de s'arrêter de manière sécurisée.

Pour garantir un contrôle humain approprié, le Titulaire met en œuvre au moins les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe - Mesures visant à garantir la surveillance humaine, avant la Livraison du Système d'IA.

### **13.7 – Exactitude, robustesse et cybersécurité**

Le titulaire veille à ce que la conception et le développement du Système d'IA soient tels que celui-ci atteigne un niveau approprié d'exactitude, de robustesse, de sécurité et de cybersécurité, et produise des résultats d'une qualité constante à cet égard.

Les niveaux d'exactitude et les métriques pertinents en matière d'exactitude du Système d'IA sont décrits à l'annexe niveaux d'exactitude.

Pour garantir un niveau approprié de robustesse, de sécurité et de cybersécurité, le Titulaire met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe Mesures pour garantir un niveau approprié de robustesse, de sécurité et de cybersécurité, avant la Livraison du Système d'IA.

### **13.8 – Conformité**

Le titulaire doit veiller à ce que, entre la Livraison du Système d'IA et l'échéance du contrat, le Système d'IA reste conforme aux présentes Clauses.

À la première demande de France Travail, le titulaire doit mettre à sa disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité avec les présentes clauses.

Si, pendant la durée du contrat, le titulaire considère ou a des raisons de considérer, en réaction ou

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

non à une observation faite par France Travail, que le Système d'IA n'est pas conforme aux présentes Clauses, il prend immédiatement les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité. Le titulaire informe France Travail en conséquence.

### **13.9 – Obligation d'expliquer le fonctionnement du Système d'IA au niveau individuel**

Aux obligations décrites à l'article 13.5 s'ajoute celle, pour le Titulaire, pendant toute la durée du contrat, d'aider France Travail, dès qu'elle en fait la demande, à expliquer aux personnes ou au groupe de personnes à l'égard desquels le Système d'IA est (destiné à être) utilisé comment ledit Système est arrivé à une décision ou à un résultat donné.

Cette assistance comprend au moins une indication claire des principaux facteurs qui ont conduit le Système d'IA à un résultat donné et des modifications à apporter aux données d'entrée pour arriver à un résultat différent.

L'obligation décrite à l'article 13.9 comprend la fourniture à France Travail de toutes les informations techniques et autres nécessaires pour expliquer comment le Système d'IA est arrivé à une décision ou à un résultat donné et pour donner aux personnes ou au groupe de personnes à l'égard desquels le Système est (destiné à être) utilisé la possibilité de vérifier comment ledit Système est arrivé à une décision ou à un résultat donné. À ce titre, le titulaire accorde à France Travail le droit d'utiliser, de partager et de divulguer ces informations pour informer les personnes concernées en conséquence.

Les obligations visées au présent article concernent le code source du Système d'IA, les spécifications techniques utilisées pour développer le Système d'IA, les Jeux de données, les informations techniques sur la manière dont les Jeux de données utilisés pour développer le Système ont été obtenus et traités, les informations sur la méthode de développement utilisée et sur le processus de développement suivi, la justification du choix d'un modèle donné et ses paramètres, ainsi que les informations sur le fonctionnement du Système d'IA.

### **13.10 – Droits relatifs aux Jeux de données de France Travail**

Tous les droits, y compris les droits de propriété intellectuelle, relatifs aux Jeux de données de France Travail appartiennent à France Travail ou à un tiers qu'elle désigne à ce titre. Le Titulaire n'est pas autorisé à utiliser les Jeux de données de France Travail à des fins autres que l'exécution de Contrat, sauf exception prévue à l'annexe Jeux de données.

À la première demande de France Travail, le Titulaire doit détruire les Jeux de données de France Travail, sauf exception prévue à l'annexe Jeux de données. Si France Travail le demande, le Titulaire doit apporter une preuve possible de la destruction des Jeux de données.

### **13.11 – Droits relatifs aux Jeux de données du titulaire et aux Jeux de données des tiers**

Tous les droits, y compris les droits de propriété intellectuelle, relatifs aux Jeux de données du Titulaire et aux Jeux de données des tiers appartiennent au Titulaire ou au tiers.

Le Titulaire accorde à France Travail un droit non exclusif d'utilisation des Jeux de données du Titulaire et des Jeux de données des tiers ; ce droit suffit, en tout état de cause, pour exécuter les stipulations du contrat, y compris les présentes Clauses, sauf exception prévue à l'annexe Jeux de données.

Le droit d'utilisation prévu au présent article comprend le droit d'utiliser les Jeux de données du Titulaire et les Jeux de données des tiers à des fins de développement continu du Système d'IA, y compris toute nouvelle version, par France Travail ou un tiers.

### **13.12 – Transmission des Jeux de données**

À la première demande de France Travail, le Titulaire lui transmet la version la plus récente des Jeux de données de France Travail.

À la première demande de France Travail, le Titulaire lui transmet la version la plus récente des Jeux de données du Titulaire et des Jeux de données des tiers, sauf exception prévue à l'annexe Jeux de données.

Le Titulaire doit transmettre les Jeux de données à France Travail dans un format de fichier commun décidé par France Travail.

### **13.13 – Analyse d'impact sur les droits fondamentaux**

À la première demande de France Travail, le titulaire collabore à la réalisation avec France Travail, d'une analyse de l'impact sur les droits fondamentaux que l'utilisation du Système d'IA peut produire.

### **13.14 – Garanties**

Le titulaire dégage France Travail de toute responsabilité au titre des réclamations introduites par des tiers, y compris par des autorités de surveillance, pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle, atteinte aux droits en matière de protection des données ou atteinte à des droits équivalents, résultant de l'utilisation du Système d'IA, des Jeux de données du titulaire et/ou des Jeux de données des tiers par France Travail.

## ARTICLE 14 – GARANTIES DE NON CONTREFACON

France Travail et le titulaire restent propriétaires de leurs connaissances respectives, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenues antérieurement à la date d'entrée en vigueur du marché.

Le titulaire garantit notamment que la(les) solution(s) logicielle(s) ne constitue(nt) pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante et respectent les droits de propriété intellectuelle des tiers.

A la date d'entrée en vigueur du marché, et pour sa durée d'exécution, le titulaire doit posséder les droits de propriété intellectuelle ou disposer des accords de licence lui permettant d'utiliser les produits ou procédés.

Il garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation, revendication ou opposition de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution du marché aurait porté atteinte.

Si France Travail est victime d'un trouble de jouissance et fait l'objet d'une assignation, France Travail :

- Avise le titulaire, dans les plus brefs délais à compter de la réception de l'assignation ;
- L'appelle en cause en qualité de garant ;
- Accepte qu'il négocie le désistement du demandeur, sans aucune dépense supplémentaire à charge de France Travail.

Les indemnisations et frais éventuels de toute natures engagés par France Travail, ainsi que tous les dommages et intérêts prononcés contre lui sont pris en charge par le titulaire. Le titulaire se charge de la défense, à ses frais, dirige la procédure et paie les dommages et intérêts accordés aux tiers pour donner suite à une décision de justice devenue définitive, le cas échéant.

Dans ce cas, le titulaire peut, à ses frais, soit :

- Modifier ou remplacer les éléments contrefaisants, si un élément de substitution de caractéristiques ou de performances égales ou supérieures existe ou par le développement d'un autre élément non contrefaisant tout en restant conformes aux spécifications du marché,
- Obtenir le droit pour France Travail de continuer à utiliser et exploiter la solution,
- Rembourser à France Travail le prix perçu pour l'élément contrefaisant.

## ARTICLE 15 – PENALITES

Les pénalités n'ont pas de caractère libératoire. Le titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non-réalisation dans les délais, a donné lieu à l'application d'une pénalité. Le titulaire ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de la pénalité. Il sera tenu compte des prolongations éventuellement accordées par écrit par France Travail. Elles sont le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation du marché.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités est sans préjudice de la faculté de France Travail de notifier la résiliation du bon de commande, marchés subséquents ou du contrat dans les conditions prévues à l'article « résiliation ». Dans cette hypothèse, l'intégralité des pénalités versées ou dues par le titulaire reste définitivement acquise à France Travail.

Les pénalités notifiées au titulaire sont réglées dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la date de réception de la demande. A défaut de paiement dans ce délai, les pénalités réclamées sont payées par précompte du montant total de chaque facture reçue jusqu'à leur complet paiement. Seul, le mandataire, en cas de groupement d'opérateurs économiques, ou le titulaire en cas de sous-traitance, est redevable du paiement des pénalités. Le mandataire fait son affaire de la répartition des pénalités entre les membres du groupement.

Le montant total des pénalités d'un trimestre glissant ne peut excéder 25 % du montant total Hors Taxe facturé du trimestre glissant correspondant.

Il est expressément convenu entre les parties que l'absence d'application ou de demande de l'exécution d'une pénalité prévue au contrat par France Travail ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation de la part de France Travail à ces droits. France Travail conserve entièrement son droit de réclamer l'application de la pénalité prévue au contrat, en tout ou en partie, à tout moment du contrat. Cette clause s'applique même si France Travail n'a pas exigé l'exécution de la pénalité ou n'a pas exercé ses droits dans un délai raisonnable après la survenance de l'événement donnant lieu à la pénalité.

- **Pénalité pour non-respect de la Charte de gouvernance de la DSI de France Travail**

En cas de non-respect de la Charte de gouvernance par le Titulaire, celui-ci se verra appliquer, une pénalité d'un montant de 500 € par jour calendaire de non-conformité à la norme définie par cette charte.

- **Pénalité pour non-respect des règles de gouvernance du marché**

En cas de non-respect des règles de gouvernance et pilotage des prestations définies au sein des documents contractuels par le titulaire, une pénalité d'un montant de 300 € par jour ouvré de retard est appliquée (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour livrables non-conformes et non-respect du délai de remise des livrables (hors SLA)**

Hors cas de force majeure ou faute de France Travail, en cas de non-respect du délai de remise ou de mise à jour d'un livrable (hors SLA), d'une documentation erronée, le Titulaire se verra appliquer une pénalité de 500 € par jour ouvré de retard (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour retard non- respect des calendriers (hors SLA)**

Hors cas de force majeure ou faute de France Travail, en cas de retard dans le calendrier, le Titulaire se verra appliquer une pénalité d'un montant de 500 € par jour ouvré de retard (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique**

En cas de non-respect de l'engagement d'insertion et de non-application de la clause de garantie libératoire dans les conditions définies par le présent contrat, le titulaire se voit appliquer, une pénalité d'un montant de 70 euros par heure d'insertion non réalisée.

Le non-respect de l'engagement d'insertion s'apprécie chaque année à date anniversaire du marché.

En cas d'absence ou de refus de transmission des renseignements propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action, le Titulaire concerné encourt une pénalité égale à 250 € par jour calendaires de retard à compter de la date du comité de pilotage constatant l'absence ou le refus.

En sus de l'application des pénalités définies ci-dessus, France Travail se réserve le droit de procéder au « déréférencement » du Titulaire concerné.

Ce « déréférencement » pourra entraîner, pour le Titulaire sanctionné, les conséquences suivantes : l'interdiction de citer France Travail parmi ses clients et/ou d'utiliser le logo de France Travail, de citer France Travail dans ses actions promotionnelles, de promouvoir ses produits et son savoir-faire auprès des équipes de France Travail.

- **Pénalité pour absence de réponse aux marchés subséquents**

Le Titulaire doit présenter une offre régulière, acceptable et appropriée aux marchés subséquents. Il justifie par écrit une absence de réponse. France Travail apprécie au cas par cas la justification présentée et se réserve le droit de la refuser et d'appliquer une pénalité de 1000 € par marché subséquent non répondu ou en cas d'offre non conforme (irrégulière, non acceptable, inappropriée).

- **Pénalité en cas de non-respect des engagements du titulaire liés à la réglementation applicable à la protection des données personnelles**

En cas de non-respect des engagements du titulaire ou stipulations des documents contractuels liés à la réglementation applicable à la protection des données personnelles, le titulaire se voit appliquer une pénalité de 10 000 euros par manquement et de 1 000 € par jour calendaire de non-conformité à compter de la constatation.

- **Pénalité en cas de non-respect des exigences de sécurité**

En cas de non-respect des stipulations relatives à la sécurité, le titulaire se voit appliquer une pénalité forfaitaire 10 000 € par non-respect d'exigence de sécurité (notamment en cas d'acte de malveillance) et 1 000 € par jour calendaire de non-conformité (par norme) à compter de la constatation.

- **Pénalité en cas d'inexécution des obligations administratives**

En cas d'inexécution des obligations administratives, le titulaire se voit appliquer une pénalité 150 € à chaque constat.

- **Pénalités de retard pour réalisation d'une prestation par un intervenant dont la durée de présence au sein de France Travail dépasse 48 mois**

En cas de réalisation de la prestation par un intervenant dont la durée de présence au sein de France Travail dépasse 48 mois cumulées, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 60 € par jour calendaire à compter du premier jour de réalisation de la prestation par cet intervenant. Ce constat se fait par tout moyen de preuve.

Cette pénalité n'est applicable qu'après une période de trois mois d'exécution de l'accord-cadre à compter de sa notification. Les six premiers mois d'exécution ne font pas obstacle à la comptabilisation de la durée de présence.

- **Pénalité pour défaut de transmission des documents en lien avec la clause de progrès environnementale**

En cas de non-présentation du plan d'action et du bilan du plan de progrès tel que demandé dans l'article 22.2 ci-dessous, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 75 euros par jour calendaire entamé de retard.

De même, en cas d'absence de mise en œuvre d'un ou plusieurs éléments du plan d'action, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 75 euros par élément manquant par jour entamé de retard.

- **Pénalité en cas de seconde vérification négative (VA/VSR/Livvable documentaire)**

Suite à une vérification négative, un délai sera donné pour présenter une nouvelle livraison, France Travail procèdera alors à une nouvelle vérification dans les conditions décrites au cahier des charges et au présent contrat, si la vérification est à nouveau négative, le titulaire se verra appliquer une pénalité d'un montant de 500 euros par jour calendaire jusqu'à acceptation de la livraison.

- **Pénalité pour absence de mesures correctives après audit**

En cas de non-application des mesures correctives dans les délais, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 1 000 euros par jour calendaire de retard jusqu'à la présence de résultats.

- **Les autres pénalités sont énoncées au sein du Cahier des Charges**

## ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIERES

L'unité monétaire applicable est l'Euro. 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.

### 16.1 – PRIX

Le document « annexe financière » fixe le prix des unités d'œuvre. Une unité d'œuvre se définit comme une prestation forfaitaire portant sur un périmètre déterminé sur un site donné, dans des délais connus et devant aboutir à un résultat précis pour un coût fixé.

Les tarifs des unités d'œuvre s'entendent frais de déplacement inclus pour les prestations nécessitant un déplacement du Titulaire.

Les déplacements sur les autres sites de France Travail à l'initiative et validés par la DSI de France Travail seront remboursés dans la limite des barèmes définis au contrat, sous réserve que tous les justificatifs soient joints à la facture.

La DSI accepte les différents moyens de transport (train/avion/location voiture) sur la base du plus économique et du plus efficace compte tenu des contraintes de la mission.

Les frais occasionnés suite à une annulation du fait de France Travail sont remboursés.

Les prix de l'accord-cadre sont des prix « plafonds » opposables aux marchés subséquents.

#### 16.1.1 – Contenu des prix et frais de déplacement

Le prix comprend toutes les charges fiscales ou parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, en vigueur au moment du fait générateur. Le titulaire ne peut se prévaloir d'une erreur d'appréciation ou de difficultés d'exécution pour obtenir une modification du prix.

Les frais de séjour et de transport engagés pour tout déplacement du personnel du titulaire et/ou de ses intervenants sont compris dans le prix.

Exceptionnellement et avec l'accord préalable de France Travail (*une procédure spécifique sera mise en place pour valider les déplacements des collaborateurs du titulaire*), si des prestations doivent s'exécuter en dehors des lieux géographiques identifiés, le titulaire pourra prétendre au remboursement des frais engagés dans les limites du barème préalablement établi par France Travail et détaillé ci-dessous.

Cette prestation fera l'objet d'une refacturation à France Travail. Le titulaire fournit tous les justificatifs associés à cette refacturation. Aucun forfait ne sera accepté.

Ce remboursement s'entend uniquement sur les sommes réellement engagées et ne pourra excéder le plafond du barème ci-dessous :

#### Frais de transport

Remboursement sur la base du tarif A/R Avion en classe économique (si le trajet en train est supérieur à 3 heures de temps),

Remboursement sur la base du tarif A/R SNCF en seconde classe,

Taxi (à mutualiser autant que faire se peut) si absence de transport en commun.

#### Frais d'hébergement

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Mission de moins d'un mois : Hôtel + petit déjeuner plafonnés à 110 € TTC en province et plafonnés à 130 € TTC en région parisienne.

### **Frais de restauration**

Repas plafonné à 22 € TTC le soir et 18 € TTC le midi.

Ce barème est susceptible d'évoluer en fonction de la politique interne de déplacement et de remboursement de frais de France Travail. Une telle évolution sera formalisée auprès du titulaire par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, lequel vaudra entrée en vigueur des nouveaux plafonds.

### **16.1.2 – Forme des prix – Prix de règlement**

Les prix de l'Uo appropriation (UO-APP) et de l'Uo de traitement 100 % automatisé (Uo-Tr1.1-Tx) sont fermes.

Les autres prix applicables aux prestations sont révisables à chaque date anniversaire du marché à compter du premier anniversaire contrat, selon l'indice SYNTEC à l'initiative de France Travail si et seulement si l'indice subit une augmentation annuelle de 2% minimum.

Le nouveau tarif accepté par France Travail sera considéré comme tarif contractuel de référence dans le cadre de l'exécution du marché.

La révision se fait à la baisse comme à la hausse.

La formule de révision est la suivante :

$$P = P_n (S_n / S(n-1))$$

- P étant le tarif revalorisé.
- P<sub>n</sub> étant le tarif de l'annexe financière de l'année en cours.
- S(n-1) étant l'indice syntec du mois M0-2 de l'année précédente, M0 étant le mois de la notification du marché.
- S<sub>n</sub> étant l'indice syntec du mois M-2 de l'année en cours, M étant le mois de révision.

Les parties valideront conjointement l'évolution annuelle des prix par tout moyen écrit permettant de donner date certaine à l'envoi et à la réception des prix révisés (courriel avec AR, LRAR, etc.).

Le titulaire joindra obligatoirement un état de révision à l'appui de ses factures lorsque le prix est révisé.

Dans ce cas, les prix peuvent être révisés une fois maximum par année d'exécution.

**Clause butoir :** L'évolution du prix, au regard de l'indice SYNTEC sera limitée à une augmentation de 2 % par an. Le Titulaire fournit toutes explications et justifications utiles en cas de hausse supérieure au pourcentage susvisé. En cas de dépassement du seuil de 2% visé par la présente clause, France Travail pourra étudier toute demande du Titulaire, sous réserve que ce dernier fournisse l'ensemble des justificatifs ad hoc.

**Clause de sauvegarde :** Si l'application de la clause butoir conduit à une variation des prix unitaires/forfaitaires supérieure aux pourcentages énoncés ci-dessus, France Travail se réserve le droit de refuser l'augmentation.

### **Offres promotionnelles**

Le titulaire fait bénéficier France Travail des prix ou offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer.

Ces prix de référence ou taux de remise s'appliquent au marché pendant la période promotionnelle à condition qu'ils conduisent à un montant de commande inférieur à celui qu'il aurait été par application des prix nets remisés. A l'issue de la période promotionnelle, le précédent barème est à nouveau applicable de plein droit.

Les produits proposés évolueront en fonction des dernières innovations technologiques et devront être au moins équivalents sur le plan technique.

### **Bonification l'Uo de service desk automatisé ( Uo-Tr1.1-Tx)**

À chaque date anniversaire du contrat, une bonification de cette unité d'œuvre peut être prévue en fonction du pourcentage de résolution automatisée des demandes du service desk effectuée par le titulaire au cours de l'année contractuelle.

- Si le titulaire résout entre 30 % et 49 % des demandes du service desk par traitement automatisé, une bonification de 10 % de l'Uo service desk automatisé sera appliquée pour les interactions correspondant à ce pourcentage.
- Si le titulaire résout 50 % ou plus des demandes du service desk par traitement automatisé, une bonification de 15 % de l'Uo service desk automatisé sera appliquée pour les interactions correspondant à ce pourcentage.

Exemple :

- Si 32 % des demande du services service desk sont effectués en traitement automatisé durant l'année contractuelle
  - Le titulaire recevra une bonification de 10 % de l'Uo service desk automatisé pour 2 % d'interactions totalement automatisée.
- Si 37 % du service desk est effectué en traitement automatisé durant l'année contractuelle
  - Le titulaire recevra une bonification de 10 % de l'Uo service desk automatisé pour 7 % d'interactions totalement automatisée
- Si 72 % du service desk est effectué en traitement automatisé durant l'année contractuelle
  - Le titulaire recevra une bonification de 10 % de l'Uo service desk automatisé pour 19 % d'interactions totalement automatisée ( 19 points pour la tranche de 30 à 49)
  - Le titulaire recevra une bonification de 15 % de l'Uo service desk automatisé pour 22 % d'interactions totalement automatisée ( 22 points pour la tranche de 50 ou plus)

## **16.2 – MODALITES DE REGLEMENT**

### **16.2.1 – Echancier de paiement**

Les modalités de facturation sont énoncées au sein de l'annexe financière.

### **16.2.2 – Avances**

La notification de tout bon de commande ou d'un marché subséquent d'un montant supérieur à 50 000 euros HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois ouvre droit au versement d'une avance dans les conditions définies par les articles R2191-3 à R2191-19 du Code de la commande publique.

### **16.2.3 – Versement des acomptes**

Les prestations ayant donné lieu à un commencement d'exécution ouvrent droit au versement d'acomptes dont la périodicité est fixée au maximum à trois mois. S'il entend bénéficier d'un acompte, le titulaire adresse une demande décrivant les prestations effectuées et leur montant. Le montant de l'acompte est arrêté par France Travail, en tenant compte le cas échéant du remboursement de l'avance ou des pénalités dues.

Les acomptes ne présentent pas le caractère d'un règlement partiel définitif.

### **16.2.4 – Facturation**

Toute facture du titulaire doit comprendre les mentions légales obligatoires en vigueur :

- le nom et l'adresse du titulaire,
- l'intitulé et le numéro du marché,
- la référence et la date du bon de commande France Travail,
- la désignation et le décompte des prestations réalisées,
- la date d'établissement et le numéro de la facture,
- le montant total HT, le taux de TVA applicable et son montant, le montant total TTC,
- le nom du service destinataire chez France Travail.

Le titulaire est tenu de respecter toute pratique et mention habituelle demandée par France Travail y compris la facturation le cas échéant.

Toute facture doit être accompagnée des pièces justificatives, signées par France Travail et stipulant expressément sa validation. A défaut, la facture sera rejetée.

Dans le cas où le titulaire est un groupement momentané d'opérateurs économiques, les factures sont émises par le mandataire du groupement ; les sommes dues en exécution du marché sont versées sur le compte unique, géré par le mandataire du groupement et dont les coordonnées figurent à l'acte d'engagement du présent marché.

France Travail réceptionne les factures du titulaire via la solution de facturation électronique Chorus Portail Pro, obligatoire pour les émetteurs de factures à destination de l'Etat, des collectivités locales et leurs établissements publics.

### **16.2.5 – Paiement direct**

#### **Groupement**

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Chaque membre d'un groupement pourra obtenir de France Travail le paiement direct d'une prestation effectuée par ce membre sous réserve que France Travail reçoive préalablement du mandataire (ou de tout représentant du groupement pour valider cette opération) la facture correspondante, accompagnée :

- des pièces justificatives correspondantes
- de l'inscription « Bon à payer » (ou accord équivalent) apposée au nom du groupement
- des adresses de facturation du membre concerné (notamment son/ses RIB).

### **Sous-traitance**

Conformément aux dispositions relatives à la sous-traitance du Code de la commande publique, un sous-traitant peut obtenir le paiement direct d'une prestation sous réserve de l'acceptation de France Travail et de l'agrément de ses conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le sous-traitant admis au paiement direct adresse sa demande de paiement au titulaire, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la remet au titulaire contre récépissé. La demande de paiement au nom de France Travail comprend les informations suivantes :

- la référence du marché ;
- le nom du titulaire ;
- la référence de la facture correspondant à la demande de paiement direct ;
- toute pièce justificative.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la signature de l'accusé de réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, à France Travail.

Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement à France Travail, accompagnée des copies des factures adressées au titulaire et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

France Travail adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant et l'informe des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

Si le titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, une avance est versée sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct.

### **16.2.6 – Retard de paiement et pénalités**

Chaque facture est payable à trente (30) jours date de réception de facture par France Travail.

Le retard de paiement fait courir de plein droit des intérêts moratoires et donne lieu au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux 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. Le taux de l'intérêt légal retenu est le taux en vigueur au jour de réception de la facture.

Les intérêts moratoires sont calculés sur le montant total de la facture mensuelle toutes taxes comprises. Ils sont décomptés à partir de la date d'exigibilité jusqu'à la date de paiement effectif de la facture.

### **16.3 – COFINANCEMENT PAR LE FONDS SOCIAL EUROPEEN**

Les prestations sont susceptibles de faire l'objet d'un cofinancement par le Fonds Social Européen (FSE) dans le cadre du Programme Opérationnel National pour l'emploi et l'inclusion en métropole.

Tout document établi par le titulaire à l'occasion de l'exécution du marché, renseigné par le bénéficiaire ou servant de support à l'exécution des prestations auprès des bénéficiaires, en particulier les contrats d'accompagnement, les états de présence et autres livrables définis au cahier des charges, fait apparaître l'emblème de l'Union européenne, conformément aux normes graphiques en vigueur, la mention de l'Union européenne et la mention du FSE.

En cas de cofinancement, le titulaire informe tout bénéficiaire des prestations de la participation du FSE à leur financement. A ce titre, le titulaire appose en ses locaux les affichettes livrées par France Travail faisant état de la participation du FSE au financement des prestations.

En outre, le titulaire est tenu de fournir à France Travail toute information nécessaire au renseignement des indicateurs de réalisation ou de résultat. Il tient à la disposition de tout contrôleur ou auditeur national ou communautaire habilité l'ensemble des pièces justificatives relatives aux prestations, dans un délai de trois ans, après la remontée des dépenses auprès de la Commission et de la Cour des comptes européenne. A cet effet, France Travail informe le titulaire de la date de commencement de la période de conservation des pièces justificatives.

Durant cette période, le titulaire se soumet à tout contrôle sur pièces ou sur place effectué par toute instance nationale ou communautaire habilitée ».

### **16.4 RÉFACTION**

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire.

Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq (5) jours calendaires à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

## ARTICLE 17 – RESPONSABILITE – ASSURANCES

### 17.1 – RESPONSABILITE

Les préjudices de toute natures causés au personnel ou aux biens de France Travail par le titulaire, du fait de l'exécution du marché sont à la charge du titulaire.

Les préjudices de toute natures causés au personnel ou aux biens du titulaire par France Travail, du fait de l'exécution du marché sont à la charge de France Travail.

La réparation des préjudices directs et indirects hors pénalités, que pourra réclamer France Travail est limitée à une fois le total HT du montant du lot hors faute lourde, faute dolosive ou manquement qui contredit la portée de l'obligation essentielle incombant au titulaire ou qui vide toute substance à cette dernière.

Sont considérées comme obligations essentielles notamment :

- L'obligation de disponibilité du service desk
- L'obligation de qualité du traitement et des résolutions des sollicitations
- L'obligation d'évolution du service desk afin de traiter 70% des sollicitations via différents canaux et 30% par le canal téléphonique et/ou liveChat.

Au titre de dommages indirects, la responsabilité du titulaire ne peut pas être engagée en cas de pertes de bénéfices, de pertes de revenu ou d'économies escomptées non réalisées.

Le titulaire n'est admis à s'exonérer, même partiellement, des responsabilités encourues par lui en application de cet article, que pour autant qu'il apporte la preuve que les dommages résultent du fait de France Travail ou d'un cas de force majeure non susceptible d'être couvert par une assurance.

Le titulaire ne saurait se prévaloir, pour éluder sa responsabilité, de tout fait, même non fautif, commis par ses sous-traitants.

L'acceptation et l'agrément des sous-traitants par France Travail ne dégage en rien la responsabilité du titulaire et n'implique en aucun cas une responsabilité de France Travail.

L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le Titulaire.

Le titulaire garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation et/ou demandes de personnes tierces en raison d'un manquement, d'un défaut d'alerte, mise en garde et conseil ou d'une défaillance eu égard à la réglementation.

Si France Travail fait l'objet d'une assignation fondée sur l'un des droits mentionnés au présent article, France Travail :

- avise le titulaire dans les plus brefs délais à compter de l'assignation et/ou du recours reçu ;
- l'appelle en cause en qualité de garant.

### **17.1.1 – Garantie de prononciation de la VSR**

Le titulaire garantit à France Travail la prononciation de la VSR de la solution cible dans les délais contractuels.

En cas de non-prononciation définitive de la VSR non imputable à France Travail, pour quelque cause que ce soit, le titulaire indemnise France Travail de l'ensemble de dépenses engagées à l'occasion de l'exécution du marché à compter de l'émission du bon de commande de l'unité d'œuvre correspondantes. Il s'agit des dépenses telles que notamment l'acquisition de licences, ou matériels. France Travail pourra réclamer cette indemnisation de plein droit en s'appuyant sur des justificatifs de dépenses.

### **17.1.2 – Indemnisation pour atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail**

En cas de défaillance du titulaire à un de ses engagements contractuels ayant pour conséquence une diffusion publique susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail, le titulaire indemnise France Travail à hauteur de 10 000 euros pour l'ensemble des éléments diffusés à l'occasion de la défaillance.

Le titulaire prend toute mesure nécessaire afin de ne pas aggraver la situation, et pour rétablir dans la mesure du possible l'honneur ou la considération de France Travail auprès du public.

### **17.1.3 – Remboursement**

En cas de mauvaise exécution des prestations, le titulaire rembourse à France Travail sur simple demande et présentation de justificatifs, tous frais engagés antérieurement à la survenance du fait dommageable et qui ont été rendus inutiles du fait de la survenance de ce dernier, ainsi que ceux engagés postérieurement à la survenance du fait dommageable en absence duquel il n'aurait pas été nécessaire de les engager.

## **17.2 – ASSURANCES**

Le titulaire contracte et maintient, à ses frais, pendant toute la durée de ses obligations contractuelles et/ou légales, un contrat d'assurance de responsabilité civile et professionnelle couvrant l'ensemble des activités du marché et garantissant sa responsabilité à l'égard de France Travail et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il s'assure de toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité délictuelle et/ou contractuelle, du fait ou à l'occasion de l'exécution des prestations et pour les dommages de toute nature, corporels matériels et immatériels causés à France Travail, survenant tant pendant l'exécution des prestations qu'après leur réception.

L'ensemble des garanties prennent effet à compter de la notification du marché. Sur simple demande de France Travail, le titulaire fournit tout justificatif permettant de s'assurer du paiement des primes d'assurances exigibles.

Le titulaire produit les attestations d'assurance en cours de validité dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la demande de France Travail.

L'attestation d'assurance doit dater de moins de 3 mois suivant la date de la demande émise par France Travail.

En cas de carence du Titulaire, France Travail se réserve le droit de verser directement aux compagnies d'assurances les primes qui pourraient leur rester dues au titre du présent marché. Celles-ci seront prélevées sur le solde dû au Titulaire.

Si cette procédure s'avère inapplicable, France Travail se réserve le droit de souscrire les assurances nécessaires aux frais et pour le compte du titulaire défaillant. France Travail pourra se substituer au Titulaire défaillant et en déduire les montants correspondants par précompte.

En particulier :

- Aucune limitation de garanties d'assurance en nature ou en montant ne sera opposable à France Travail ;
- L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le titulaire ;
- Le titulaire signale à France Travail toutes les modifications apportées aux contrats en cours (assureurs, nature et montant des garanties et des franchises, etc.) et s'assure que les garanties sont maintenues. Il notifie à France Travail, tout fait susceptible de provoquer la suspension ou la résiliation des garanties des différentes polices souscrites. En cas de couverture insuffisante, France Travail se réserve le droit d'exiger du titulaire (et/ou de ses sous-traitants ou de ses fabricants) la souscription d'une assurance complémentaire ;
- Après remise de son offre, le titulaire ne pourra répercuter aucun surcoût à France Travail demandé par son assureur.

## **ARTICLE 18 – CONTROLE SEMESTRIEL**

Dans le cadre de l'obligation de contrôle semestriel des obligations fiscales et sociales du titulaire, France Travail met à disposition une plate-forme en ligne à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com/fr/>

Le dépôt des documents devra s'effectuer tous les six mois à compter de la notification du marché et ce jusqu'à la fin de son exécution :

- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, prévue à l'article L.243-15 du Code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois (articles D.8222-5-1° du Code du travail et D. 243-15 du Code de sécurité sociale). France Travail s'assurera de l'authenticité de cette attestation, auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale ;
- Un extrait K-Bis ;
- La liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail.

Le Titulaire établi ou domicilié à l'étranger produit tous les six mois les pièces exigées à l'article D.8222-7 du Code du travail.

L'article D.8222-5 du Code du travail impose au titulaire de procéder à ces mêmes vérifications à l'égard de ses sous-traitants, dès lors que l'obligation de ceux-ci excède un montant de 5000 € HT (article R.8222-1 du Code du travail).

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Les prestations doivent être réalisées par des personnes régulièrement employées conformément aux articles L.8221-3 et suivants du Code du travail.

S'il est fait appel à des salariés de nationalité étrangère, le titulaire doit s'assurer qu'ils sont autorisés à exercer une activité professionnelle en France. A défaut, le titulaire s'expose à l'application des sanctions prévues par les dispositions du Code du travail.

## **ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE**

France Travail et le titulaire gardent confidentielles toutes données et informations dont ils ont connaissance au cours de l'exécution du marché, qu'elles soient expressément identifiées comme confidentielles ou manifestement non publiques. Ils font respecter par leur personnel et intervenants le secret le plus absolu.

Sans que cela soit exhaustif, les informations confidentielles désignent toutes les informations techniques, savoir-faire relatif aux inventions, concepts, programmes informatiques, spécifications techniques, procédés, modèles, données, code source, code objet, documentation, diagrammes, toute information financière, budgétaire, comptable ainsi que toute information relative à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets, les fournisseurs.

Le titulaire :

- ne prend aucune copie des documents et supports d'informations confiés par France Travail pour l'exécution des prestations ;
- utilise les documents et informations aux seules fins d'exécution des prestations ;
- ne communique pas ces documents et informations à un tiers à l'exception des personnes ayant qualité pour en connaître au titre du marché ;
- prend les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- informe son personnel ou ses sous-traitants éventuels de leur obligation de confidentialité, discrétion et de sécurité ;
- prend les mesures pour assurer la sécurité des informations et des documents pendant la phase d'exécution des prestations jusqu'à la date de destruction des données.

France Travail se réserve le droit de procéder à toute vérification paraissant utile, pour vérifier le respect des obligations du titulaire dans les conditions de l'article « Audit ». La responsabilité du Titulaire est engagée de plein droit notamment en cas de divulgation susceptible de nuire aux intérêts de France Travail.

Sur demande de France Travail ou au plus tard au terme de sa mission, le titulaire :

- retourne l'ensemble des informations et données, y compris leurs copies ou toutes autres reproductions ou représentations ayant été réalisées ;
- détruit toutes analyses, notes, synthèses, comptes-rendus ou autres documents dans la mesure où ils reprennent ou décrivent des informations ou données de France Travail.

Le titulaire est délié de l'obligation de confidentialité au cas où la divulgation des informations confidentielles serait exigée par une obligation légale ou par une décision judiciaire mais seulement dans la limite de ce qui est nécessaire et sous réserve d'avoir informé France Travail de cette obligation de divulgation.

N'entrent pas dans le cadre de la confidentialité, les informations dont la partie pourra apporter la preuve :

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

- qu'elles sont entrées dans le domaine public en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ;
- qu'elles étaient déjà connues d'elle antérieurement, pour les avoir reçu d'un tiers de manière illicite ;
- ou qu'elles sont le résultat de travaux internes entrepris de bonne foi par les membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces informations confidentielles ;
- ou que leur divulgation est autorisée par écrit par l'autre partie.

Cette clause continuera de lier les parties et leurs ayants droits après expiration du contrat, sans limite de durée.

## ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Pour les besoins du présent article, la force majeure inclut la force majeure chez le(s) sous-traitant(s).

Toute partie entendant invoquer un cas de force majeure doit, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, informer l'autre partie dans le délai de 48 heures à partir de la survenance de l'événement, quel que soit l'événement, en justifiant son caractère imprévisible et irrésistible, la mettant selon elle dans l'impossibilité de respecter ses obligations. Elle indiquera les dispositions prises, qu'elle compte prendre ou qu'elle estimerait nécessaire de prendre alors qu'elle est dans l'impossibilité de le faire par elle-même, ainsi que la durée prévisible du cas de force majeure.

Effets :

- a) Dans le cas d'un empêchement temporaire l'application de la force majeure emporte suspension de l'obligation concernée par la force majeure, hormis dans le cas où le titulaire s'engage à fournir sa prestation même en cas de cause majeure, ou que le retard résultant de cette suspension est de nature à entraîner la résiliation du contrat. Ainsi si le titulaire n'exécute pas ses autres obligations, il se verra appliquer les pénalités prévues au présent contrat.
- b) L'impossibilité d'exécuter la prestation libère le débiteur à due concurrence lorsqu'elle procède d'un cas de force majeure et qu'elle est définitive, à moins qu'il n'ait convenu de s'en charger ou qu'il ait été mis en demeure préalablement à la survenance du fait. Dans tous les cas pour le besoin du présent contrat, il est définitif lorsque sa durée dépasse 3 mois à compter de sa survenance.
- c) Par ailleurs en cas d'impossibilité définitive, le contrat pourra être résilié de plein droit et les parties seront libérées de leur(s) obligation(s) hormis celles relatives aux stipulations qui par leur nature survivent au contrat telles que la propriété intellectuelle, la confidentialité et la clause d'attribution de juridiction.

La force majeure n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du titulaire.

Les phénomènes naturels de caractère non exceptionnels ne sont, en aucun cas, considérés comme des cas de force majeure susceptibles de donner lieu à une prolongation de délai.

Les arrêts de travail, les grèves et tout comportement du personnel du titulaire ou de ses sous-traitants ne relèvent pas de la force majeure. Il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires afin de remplacer le personnel ou le sous-traitant défaillant.

## **ARTICLE 21 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE – CESSION**

### **21.1 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE**

Le Titulaire notifie sans délai à France Travail les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

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

### **21.2 – CESSION**

Dans le cas où les activités du Titulaire seraient cédées à une autre entité à la suite d'une fusion, d'une cession ou d'une opération de restructuration, le transfert du marché du Titulaire à cette autre entité doit s'effectuer aux mêmes conditions d'engagement et sous réserve de l'accord exprès de France Travail. Le changement de Titulaire peut notamment être refusé dans le cas d'une interdiction de soumissionner aux marchés publics.

L'accord de France Travail est formalisé par la conclusion d'un avenant de transfert signé par France Travail, le cessionnaire et le cédant.

### **21.3 – CHANGEMENT DE LEGISLATION ET/OU DE REGLEMENTATION**

Le titulaire se conforme aux normes, lois et règlements parus ou à paraître pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire alerte France Travail dans les plus brefs délais, des dispositions nouvelles et/ou des modifications éventuelles qui affecteraient l'exécution des prestations et sollicite toutes instructions utiles.

En cas d'évolution de la législation, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant.

## **ARTICLE 22 – PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT/PROGRES ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAUX**

### **22.1 – PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT**

Le titulaire veille à ce que les prestations effectuées respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de France Travail.

En cas d'évolution de la législation sur la protection de l'environnement en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant par les Parties au contrat, conformément à la clause de réexamen du présent contrat.

## **22.2 – CLAUSE DE PROGRES ENVIRONNEMENTAL**

Le titulaire veille à ce que les prestations effectuées respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de France Travail.

Par ailleurs, les parties s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations délivrées dans le marché en matière de réduction de l'empreinte carbone. Dans cette perspective, les parties conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès dans un délai de douze (12) mois à compter de la notification du marché.

Le plan de progrès « empreinte carbone » s'articule autour des axes définis ci-après :

- Axe 1 : Mesurer les émissions de gaz à effet de serre de la prestation
- Axe 2 : Réduire l'empreinte carbone de la prestation.

### **Elaboration du plan de progrès**

La démarche est initiée par le titulaire du marché suite à la première mesure de l'empreinte carbone en lien avec sa prestation à la première date d'anniversaire du marché. Il présente un plan d'action en vue de réduire ces émissions dans un délai de 6 mois à compter de la validation du plan de progrès. Ce plan sera suivi par la DSI de France Travail.

Des éléments de preuves de mises en œuvre des actions sont à transmettre à France Travail dans un délai 6 mois à compter de la transmission du plan d'action.

### **Suivi et pilotage du plan de progrès**

Les parties conviennent d'opérer un suivi annuel des actions mises en œuvre en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre et d'établir annuellement un bilan du plan de progrès élaboré conjointement. Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les éléments de preuves, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

### **Les parties détaillent dans le plan de progrès :**

- les objectifs ;
- les indicateurs de mesure ;
- les actions à la charge du titulaire ;
- les actions à la charge de l'acheteur et l'équipe ASIT-RSE ;
- les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- le calendrier prévisionnel de chacune des actions.

Les pénalités associées à la présente clause sont définies à l'article 15 ci-dessus.

## 22.3 – ECOCONCEPTION

Les solutions objet du marché (chatbot IA, voicebot IA avec langage naturel, outil IA, etc.) devront être conçues de manière responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale et visant une conformité au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Un objectif de 100% de conformité au RGAA est attendu à 3 ans et un taux de conformité de 75% au bout de la deuxième année pour le RGEN.

Les actions visant à cette réduction de l'empreinte environnementale et à la conformité au RGAA seront précisées lors de la phase d'appropriation.

## ARTICLE 23 – CLAUSE D'INSERTION SOCIALE

Dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, France Travail fait application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant une clause obligatoire d'insertion sociale.

Des réunions régulières sont susceptibles d'être tenues pour contrôler l'exécution de cette clause d'insertion. Elles permettront à France Travail de préciser ses besoins notamment sur les modalités financières et les structures d'insertion susceptibles d'intervenir.

Le titulaire doit réaliser des actions d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Ces actions sont comptabilisées en nombre d'heures telles que définies ci-dessous.

### 23.1 – NOMBRE D'EMBAUCHES EN INSERTION

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire réalise au moins 9 600 heures d'insertion\* par année contractuelle.

*\*Une ressource ne peut effectuer plus de 151,67 h/mois au titre de la clause sociale (semaine 35h)*

### 23.2 – DISPOSITIF

#### 23.2.1 – PUBLICS VISES

Le dispositif mis en place vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi visé des personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Sont notamment concernés, sous réserve de leur inscription sur la liste des demandeurs d'emploi :

- demandeurs d'emploi de longue durée depuis plus de douze mois en catégorie 1, 2 ou 3 ;
- allocataires du revenu de solidarité active (RSA) ;
- demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi au sens de l'article L. 5212-13 du code du travail ;
- bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation temporaire d'attente (ATA), de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité ;
- jeunes de moins de 26 ans ayant un niveau de qualification inférieur au CAP ou BEP ;
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;
- personnes relevant du dispositif d'insertion par l'activité économique (IAE).

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

- jeunes de moins de 26 ans, sans expérience professionnelle significative et rencontrant des difficultés d'insertion OU jeunes de moins de 26 ans issus des quartiers prioritaires de la ville
- Les demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle
- Les demandeurs d'emploi en formation par alternance
- Les demandeurs d'emploi licenciés économiques
- Les personnes placées sous mains de justice

Peut également être recrutée toute personne rencontrant des difficultés d'accès au marché du travail dont l'éligibilité aura été appréciée par le conseiller « référent clause » de la direction régionale France Travail concernée.

### **23.2.2 – DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE DE L'ENGAGEMENT DU TITULAIRE**

Durant l'exécution du marché, le Titulaire réserve le nombre d'embauche prévu ci-dessus, à des personnes issues des publics concernés, selon l'une des modalités définies ci-dessous :

- 1) *Le recours à la sous-traitance ou à la co-traitance avec une entreprise d'insertion ;*
- 2) *La mise à disposition de salariés par une entité du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) ou du secteur protégé et adapté.*

Le Titulaire est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion pendant la durée du marché. Il peut s'agir :

- d'une entreprise de travail temporaire d'insertion (ou d'une entreprise de travail temporaire dans le cadre de l'arrêté du 28 novembre 2005 étendant les dispositions de l'accord national relatif à la mise en œuvre de l'article L.1251.7 du code du travail) ;
- d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification ;
- d'une association intermédiaire.

- 3) *L'embauche directe par le Titulaire.*

Si le Titulaire effectue un recrutement direct, il peut opter pour un contrat à durée déterminée ou un contrat à durée indéterminée, sous réserve de respecter les dispositions du code du travail, notamment les articles L.1242-3 et L.1251-12.

### **23.2.3 – DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT**

Afin de faciliter la mise en œuvre de la clause d'insertion, un dispositif d'accompagnement à l'initiative de France Travail pourra être proposé au Titulaire, dans le premier mois suivant la notification de l'accord-cadre. Le dispositif d'accompagnement proposé est susceptible d'évoluer pendant l'exécution de l'accord-cadre. Le cas échéant, le titulaire est informé dans un délai raisonnable.

Une première réunion d'initialisation, concernant la clause d'insertion, se tiendra dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre, nécessitant la présence obligatoire du Titulaire ou de son représentant.

### **23.2.4 – MODALITES DE CONTROLE ET JUSTIFICATIFS A FOURNIR**

Il sera procédé, au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion.

Le suivi se fera sur l'outil « ABC Clause ». Un accompagnement à la prise en main de cet outil pourra être demandé par le titulaire en début de marché.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

A la demande de France Travail, ou d'un tiers désigné, le Titulaire apporte la preuve que la personne recrutée correspond bien au public identifié. Il fournit également chaque semestre, dans un délai de dix jours calendaires, tous renseignements utiles (date d'embauche, nombre de jours réalisées, poste occupé, encadrement technique, accompagnement socio-professionnel, formation, justificatifs relatifs à la situation de handicap ...) permettant de contrôler et d'évaluer l'exécution de la clause et de son évaluation.

A cette fin, le Titulaire adresse à France Travail, notamment:

- En cas de recrutement direct :
  - L'attestation de France Travail de l'éligibilité,
  - une copie du (ou des) contrat(s) de travail (dont les informations non communicables auront été soustraites)
  - La/les fiches de paie ou, le cas échéant, une attestation sur l'honneur déclarant que la personne a bien réalisé les prestations définies dans les documents contractuels de l'accord-cadre.
- En cas de sous-traitance :
  - La facture détaillée, comprenant notamment le nombre d'heure de main d'œuvre réalisé.
- En cas de mise à disposition :
  - Une copie du (ou des) contrat(s) de mise à disposition (dont les informations non communicables auront été soustraites),
  - La facture détaillée ad 'hoc.

En tout état de cause, le(s) titulaire(s) fournit/fournissent tout justificatif permettant de vérifier, entre autres, les éléments suivants :

- la ville de résidence du salarié recruté
- sa situation professionnelle lors de son recrutement
- la nature de son contrat de travail
- son âge, son sexe
- l'organisme prescripteur (ex : entreprise adaptée, etc...)
- son niveau de qualification lors de son recrutement
- la modalité de recrutement (embauche directe, intérim, mise à disposition, sous-traitance, cotraitance ou tout autre mode non connu à ce jour)

En complément de cette transmission d'informations et pendant l'exécution du marché, France Travail peut à tout moment, décider d'inscrire le suivi de la clause à l'ordre du jour d'une instance/réunion de suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités définies par ailleurs.

Le Titulaire doit, dès leur survenance, informer France Travail par courrier recommandé avec accusé de réception, qu'il rencontre des difficultés pour assurer son engagement. Dans ce cas, France Travail étudie avec le Titulaire, les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs fixés.

Il pourra être procédé, de façon contradictoire, au bilan de l'exécution de l'action d'insertion, selon les modalités définies lors de la réunion d'initialisation.

En cas de manquement du Titulaire à son engagement d'insertion, France Travail applique les pénalités prévues à l'article « pénalités ».

### **23.3 – VALIDATION DES EMBAUCHES DE PERSONNES EN INSERTION**

Le personnel embauché par le titulaire dans le cadre de son engagement d'insertion doit être affecté à l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

France Travail ne peut prendre en considération les embauches de personnes en insertion affectées sur un autre marché.

Les données relatives aux heures d'insertion à réaliser sont disponibles sur l'outil ABC CLAUSE, utilisé par France Travail.

### **23.4 – SUIVI DES PERSONNES EN INSERTION**

Dans le cadre de sa mission de service public de l'emploi, France Travail attend de la part du/des Titulaire(s) que ce(s) dernier(s) se rapproche(nt) de ses services, pour tout recrutement réalisé en contrat à durée déterminée (CDD) dans le cadre de la présente clause et arrivant à échéance, afin d'effectuer ensemble un bilan de la situation professionnelle du/des salarié(s) concerné(s), en vue de faciliter une insertion durable.

La date de réalisation de ce bilan est à déterminer d'un commun accord entre les Parties avant l'échéance de chaque CDC concerné.

## ARTICLE 24 – TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

### 24.1 – REGLEMENTATION APPLICABLE

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ci-après le « règlement européen sur la protection des données ».

En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles peuvent donner lieu à la signature d'un avenant que le titulaire ne peut refuser et/ou à l'envoi d'un courrier par France Travail énumérant les nouvelles obligations s'imposant au titulaire.

### 24.2 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT

L'exécution du marché confie au titulaire la réalisation d'opérations de traitement des données personnelles définies par le contrat.

Les opérations de traitement sont réalisées dans le cadre des services définis par les documents contractuels.

Les opérations et finalités de traitement, les personnes concernées par le traitement ainsi que les données personnelles traitées sont énoncées dans l'annexe au présent contrat dénommé « *description des traitements* ».

Toute réutilisation commerciale ou non commerciale des données à caractère personnel est interdite.

Les données personnelles confiées par France Travail ne constituent aucunement une cession ou un échange.

### 24.3 – OBLIGATIONS DE FRANCE TRAVAIL VIS-A-VIS DU TITULAIRE

France Travail s'engage à :

- documenter par écrit toutes ses instructions concernant le traitement des données ;
- veiller au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données ;
- superviser le traitement, y compris réaliser des audits auprès du titulaire.

### 24.4 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE FRANCE TRAVAIL

Le Titulaire s'engage à :

- prendre en compte les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut s'agissant des outils, produits, applications ou services ;
- traiter les données uniquement pour les finalités décrites ci-dessus et/ou décrites par le cahier des charges et conformément aux instructions documentées de France Travail ;

- s'abstenir d'agir d'une manière qui entraînerait une violation de la réglementation par France Travail ;
- alerter France Travail dans les plus brefs délais si une de ses instructions constitue une violation du RGPD ou du droit de l'Union ou s'il détecte un risque de non-conformité. Dans ce cas, il transmet à France Travail ses observations écrites et motivées ;
- informer France Travail, avant le traitement, de toute obligation juridique à laquelle il est tenu en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit de l'Etat auquel il est soumis, de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des données traitées : le titulaire veille à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données respectent la confidentialité requise et reçoivent une formation suffisante en matière de protection des données personnelles ;
- mettre à disposition de France Travail l'ensemble des informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles, ou permettant la réalisation d'audits sur pièces ou sur place, par France Travail, un organisme mandaté par ses soins à cet effet ayant préalablement signé un engagement de confidentialité ou toute autorité de contrôle à laquelle France Travail est soumis. Le titulaire contribue également à ces audits ;
- dans le cas où il a recours à un sous-traitant, s'assurer que ce dernier présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- Prendre en compte et respecte la charte de France Travail pour une éthique de ses usages de l'intelligence artificielle (document public) dans la conception, développement et la mise en œuvre des systèmes d'intelligence artificielle utilisés par France Travail ;
- Fournir à France Travail la documentation expliquant la logique sous-jacente des algorithmes, permettant notamment à France Travail d'en apprécier la conformité à cette charte et d'en mesurer les risques sur le traitement des données personnelles. Cette documentation doit être rédigée dans un langage clair pour un non spécialiste de l'intelligence artificielle.

La qualité de responsable de traitement de France Travail n'exclut pas la responsabilité directe du titulaire et de son éventuel sous-traitant pour tout manquement à leurs obligations.

#### **24.5 – MESURES DE SECURITE**

Le titulaire met en œuvre toutes les mesures techniques, organisationnelles, de sécurité et de confidentialité nécessaires et appropriées à la conformité du traitement. Il assure notamment :

- La confidentialité des informations en empêchant leur divulgation à des tiers non autorisés ;
- L'intégrité des informations en empêchant leur modification ou destruction en dehors du cadre du traitement ;
- La disponibilité des informations, leur conservation et la disponibilité des systèmes d'information utilisés dans le cadre du traitement ;

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

- La traçabilité des opérations effectuées. Le titulaire tient à disposition de France Travail les traces de connexion aux données traitées par le personnel et/ou les intervenants autorisés et, le cas échéant, des personnes concernées. Il informe France Travail en cas de survenance d'une anomalie.

Ces mesures techniques et organisationnelles de sécurité mise en œuvre doivent répondre aux exigences de sécurité communiquées par France Travail.

Le titulaire communique à France Travail la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement. Cette communication est effectuée dans les plus brefs délais et au maximum trente-six heures après la découverte de la faille de sécurité.

#### **Interlocuteur sécurité :**

Pour faciliter le suivi des engagements sécurité liés à la sécurité des données, un contact privilégié doit être identifié chez le titulaire. Au sein de France Travail, le RSSI est le contact privilégié avec possibilité de délégation.

### **24.6 – SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE AU SENS DU RGPD**

Le titulaire sollicite une autorisation écrite préalable et spécifique en cas de sous-traitance.

La demande d'autorisation comporte a minima :

- une présentation globale du sous-traitant et de ses garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées (notamment les ressources, les mesures de sécurité mises en place)
- les activités de traitement sous-traitées
- La localisation du sous-traitant.

Le remplacement du sous-traitant est soumis à autorisation écrite préalable de France Travail.

Le contrat conclu entre le titulaire et le sous-traitant comporte *a minima* l'ensemble des obligations énumérées par le présent article notamment les exigences de sécurité transmises par France Travail dans le cadre du marché.

Le titulaire s'assure que le sous-traitant ne puisse confier ses prestations à un autre sous-traitant sans autorisation écrite préalable du titulaire et de France Travail.

Sur demande de France Travail, le Titulaire communique la liste actualisée des sous-traitants, les activités de traitements sous-traités et leurs localisations.

Le non-respect des obligations du sous-traitant ne constitue pas une cause d'exonération ou d'exclusion de la responsabilité du titulaire à l'égard de France Travail.

### **24.7 – NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Le Titulaire notifie à France Travail dans les meilleurs délais toute faille de sécurité, violation de données entraînant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement des données et toute plainte qui lui serait adressée par une personne concernée par le traitement. A défaut, cette notification doit intervenir dans les trente-six heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Le Titulaire met en œuvre une politique de sécurité des systèmes d'information de nature à assurer la protection des données sous réserve des informations que le Titulaire doit garder confidentielles, il tient à la disposition de France Travail les documents relatifs à la sécurité des données, et répond aux questions de France Travail relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre.

La notification de la violation contient *a minima* :

- la description de la nature de la violation, les catégories et nombre approximatif de personnes concernées et/ou catégories et nombre approximatif d'enregistrement de données personnelles concernées ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- la description des conséquences probables de la violation ;
- les mesures appropriées mises en œuvre afin d'empêcher la poursuite de la violation ou la survenance de violations similaires ;
- les recommandations de sécurité visant à atténuer les effets négatifs potentiels et/ou visant à atténuer les risques de dommage de toute nature ;
- toute documentation utile permettant si nécessaire à France Travail de notifier la violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

La communication à la personne concernée contient *a minima* les informations exigées au titre de la notification adressée à France Travail en tant que responsable de traitement.

En cours ou après résolution de la violation, le Titulaire fournit à France Travail un rapport récapitulatif comportant les mesures de prévention prises afin de minimiser la survenance ultérieure de cas de violation.

## 24.8 – INFORMATION ET EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

France Travail fournit l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Dans la mesure du possible, le Titulaire aide France Travail à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, et dans certains cas, d'effacement et d'opposition, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Dans le cas où les personnes s'adressent au Titulaire, celui-ci envoie ces demandes dès réception par courrier électronique : [courrier-cnil@francetravail.fr](mailto:courrier-cnil@francetravail.fr) ou [contact-dpd@francetravail.fr](mailto:contact-dpd@francetravail.fr).

## **24.9 – LIEUX D'HEBERGEMENT**

Sauf accord exprès de France Travail, le Titulaire et ses sous-traitants hébergent et traitent les données personnelles, y compris à des fins de transit, conformément aux dispositions de l'Union Européenne. A défaut, le marché peut être résilié.

Sur demande, le Titulaire fournit à France Travail la liste exhaustive des pays hébergeant les serveurs de données et des lieux à partir desquels les intervenants ont accès à la solution et à partir desquels les données sont traitées.

En cas de modification des pays destinataires déclarés par le Titulaire, France Travail est consulté sans délai. France Travail se réserve le droit de résilier le contrat et/ou la partie des prestations concernées par l'hébergement des données, sans aucune contrepartie financière dans le cas d'une modification unilatérale.

Dans l'hypothèse, où une demande de traitement dans un des pays reconnus comme offrant un niveau de protection suffisant est formulé par le Titulaire, la demande du Titulaire sera accompagnée d'une des garanties appropriées suivantes :

- Décision d'adéquation de la Commission européenne ;
- Clauses contractuelles types ;
- Règles d'entreprises contraignantes (BCR) ;
- Mécanisme de certification approuvé ;
- Convention internationale ;
- Code de conduite approuvé.

Ces garanties devront être complétées par tout autre justificatif technique, juridique et organisationnelle mis en place dans le cadre de ce transfert de données.

La décision de modification du pays destinataire fera l'objet d'une décision exclusive de France Travail, en cas de refus, aucun de transfert de données hors Union européenne ne pourra s'effectuer.

## **24.10 – DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES ET FORMALITES**

Le titulaire communique à France Travail le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données dans un délai d'un mois à compter de la notification du marché.

Le titulaire tient un registre des activités de traitement conformément à l'article 30 (2) du règlement européen sur la protection des données.

## **24.11 – COPIE ET SORT DES DONNEES**

Sur demande de France Travail, le titulaire et ses éventuels sous-traitants fournissent sans délai une copie de l'intégralité des données hébergées dans le même format que celui utilisé par France Travail pour communiquer les données ou à défaut, dans un format structuré, lisible et couramment utilisé.

Les données personnelles ne sont pas conservées au-delà de la durée de conservation fixée par France Travail et/ou du temps nécessaire à l'atteinte des finalités.

Dans le cas où le titulaire est soumis à une obligation légale ou réglementaire de conserver des données personnelles, il informe France Travail du fondement juridique. Il indique également les mesures prises pour garantir la confidentialité et la non-réutilisation des données.

Au terme du marché ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire et ses éventuels sous-traitants restituent sans délai à France Travail et/ou à un tiers désigné l'intégralité des données. Cette restitution est constatée par procès-verbal (PV) daté et signé par France Travail et le titulaire.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Après restitution, le titulaire détruit toutes les données et copies dans les plus brefs délais et confirme par écrit la destruction.

## 24.12 – DOCUMENTATION ET AUDIT

Le titulaire met à la disposition de France Travail :

- la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par France Travail ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- les documents relatifs à la sécurité de ses données, notamment la documentation technique nécessaire, les analyses d'impact et/ou de risques produites et la liste détaillée des mesures de sécurité mises en oeuvre.

Le titulaire assiste France Travail dans la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Ces analyses d'impact peuvent être effectuées à tout moment dès lors qu'un risque est détecté par le titulaire ou par France Travail.

France Travail, après en avoir avisé le titulaire et en lui précisant les thèmes par écrit, peut faire procéder à un audit par ses auditeurs internes ou par un prestataire. Cet audit ne pourra avoir lieu qu'une fois par an.

L'audit doit permettre l'accès ou l'inspection des locaux, des systèmes d'information (dans la limite de ce qui concerne directement France Travail), les registres ainsi que tout document et information liés aux opérations de traitement réalisés pour le compte de France Travail.

Si l'audit révèle des dysfonctionnements ou des manquements du titulaire et/ou de ses sous-traitants, un audit de contrôle peut être effectué pour en vérifier la résolution.

L'audit ne peut être effectué par un auditeur concurrençant les activités commerciales du titulaire. Le titulaire ne peut refuser plus de deux prestataires proposés par France Travail.

Le titulaire peut éventuellement demander un décalage de la date d'audit si celle-ci correspond à une période prévisible de surcroît temporaire d'activité, sauf situation de crise.

Les auditeurs sont soumis à un engagement de confidentialité.

La date, la durée et le périmètre de l'audit sont définis d'un commun accord. Le périmètre de l'audit est strictement limité à l'environnement dédié de France Travail. L'audit ne comporte pas d'accès à tous systèmes, informations, données non liées aux traitements effectués pour le compte de France Travail ni d'accès physique aux serveurs sur lesquels est sauvegardée la solution.

Le rapport d'audit est communiqué au titulaire qui dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour faire part de ses observations.

Si le rapport d'audit fait apparaître le non-respect des obligations incombant au Titulaire, il met en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires dans un délai arrêté par commun accord.

Au-delà de 15 jours calendaires et en l'absence de résultats, France Travail applique les pénalités prévues.

Les frais du premier audit sont à la charge de France Travail. Néanmoins, si l'audit révèle des manquements du titulaire, le titulaire prend à sa charge les frais de l'audit complémentaire diligenté par France Travail ainsi que les mesures correctives et préventives supplémentaires en découlant.

Le titulaire met à disposition de France Travail les rapports d'audit effectués par des organismes d'audit indépendants et toutes informations pertinentes fournies par ces organismes.

#### **24.13 - AUTRES TRAITEMENTS DE DONNEES PERSONNELLES**

Indépendamment du traitement de données personnelles mis en œuvre pour le compte de France Travail dans les conditions fixées ci-avant, le Titulaire traite également pour son propre compte des données personnelles pour les besoins de l'exécution et du suivi du marché et, le cas échéant, des contentieux liés à sa passation ou son exécution. Il en va de même pour France Travail. France Travail et le Titulaire s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection de données personnelles.

Chaque partie est seule responsable du traitement qu'elle met ainsi en œuvre pour son propre compte avec les données transmises par l'autre partie. Les données transmises dans le cadre du marché ne sont pas utilisées à d'autres fins que son exécution ou son suivi ou le suivi des contentieux.

Chaque partie informe les personnes concernées du traitement de données personnelles qu'elle met en œuvre et des moyens dont elles disposent pour exercer leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Ces droits s'exercent, pour les traitements mis en œuvre par France Travail, auprès de son délégué à la protection des données et, pour les traitements mis en œuvre par le Titulaire, auprès de son délégué à la protection des données, selon les modalités décrites ci-avant.

Sauf obligation légale et réglementaire particulière, France Travail et le Titulaire s'engagent à détruire toutes les données personnelles et toutes leurs copies dans un délai de deux (2) mois à compter de la fin de l'exécution du marché.

#### **ARTICLE 25 – SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire se conforme aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance et du Code de la commande publique.

Il peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché à condition d'obtenir l'acceptation de France Travail de chaque sous-traitant proposé et l'agrément de ses conditions de paiement et sous réserve que le montant de la prestation sous-traitée ne soit pas anormalement bas.

L'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement s'effectue dans les conditions suivantes :

Le titulaire remet à France Travail contre récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception, un acte spécial de sous-traitance contenant les renseignements mentionnant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Les capacités économiques, financières, techniques et professionnelles du sous-traitant ;
- une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner.

Le titulaire établit qu'aucune cession ni aucun nantissement de créances résultant du marché ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant en produisant soit l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité, soit une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances.

Le sous-traitant peut céder ou nantir tout ou partie de sa créance à concurrence du montant des prestations qui lui sont payées directement.

Le sous-traitant proposé n'est pas autorisé à exécuter les prestations sous-traitées avant acceptation et agrément exprès de ses conditions de paiement. Néanmoins, le silence de France Travail gardé pendant vingt-et-un jours à compter de la réception de la déclaration vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant, qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par France Travail, est payé directement, pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le contrat de sous-traitance ne constitue aucunement un document opposable à France Travail. La sous-traitance n'exonère pas le Titulaire de ses obligations contractuelles.

Le titulaire fournit à France Travail toutes les pièces et attestations permettant de constater que le sous-traitant satisfait à ses obligations fiscales et sociales et qu'il respecte les dispositions du Code du travail notamment celles concernant le travail dissimulé.

Par ailleurs, en application de l'article 5 du décret n°2022/576 du 22 avril 2022 modifiant le règlement (UE) n°833/2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, et dès lors que les prestations en cause représentent plus de 10% du montant maximum du marché (montant d'attribution), le Titulaire s'engage à ne pas avoir recours à un fournisseur, direct ou indirect, qui serait :

un ressortissant russe ou une personne physique ou morale, une entité ou un organisme établi en Russie ; (ii) une personne morale, une entité ou un organisme dont plus de 50 % des droits de propriété sont détenus, directement ou indirectement, par une personne ou entité mentionnée au (i) ; (iii) une personne physique ou morale, une entité ou un organisme agissant pour le compte ou selon les instructions d'une personne ou entité mentionnées au (i) ou (ii).

## **ARTICLE 26 – REVERSIBILITE**

### **26.1 – OBJET ET DUREE DU PROCESSUS DE REVERSIBILITE**

Cette phase consiste à livrer des prestations en vue d'assurer la réversibilité et la transférabilité des données et services à la fin de l'accord-cadre. Elle est menée en accompagnement d'une phase d'appropriation mise en œuvre par France Travail ou par le Titulaire dit « entrant ». La réversibilité a pour objet de restituer la connaissance acquise par l'équipe du titulaire vers France Travail ou un tiers habilité par France Travail terme de l'accord-cadre.

Le plan de réversibilité élaboré conformément aux stipulations du cahier des charges en phase d'appropriation, devra être actualisé par le Titulaire, de façon annuelle avant chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre, dès la fin de la première année d'exécution de l'accord cadre. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

Sur demande de France Travail, le Titulaire apporte son assistance à France Travail ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci pour faciliter la reprise de l'activité.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

Quel que soit le motif ayant donné lieu à la cessation des relations contractuelles, les obligations contractuelles ne prennent fin qu'après que le Titulaire ait respecté ses engagements liés à la réversibilité, quelle que soit la dégressivité de la prestation.

Le désengagement consiste notamment pour le titulaire à :

- former fonctionnellement et techniquement le personnel de France Travail et/ou tout tiers désigné par lui aux applications concernées par la réversibilité ;
- assurer le traitement d'un volume dégressif d'activité ;
- assister la nouvelle équipe en charge de l'activité.

La durée maximum de ce processus de réversibilité est de 6 mois.

Durant cette phase, le titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il met en œuvre toutes les mesures permettant d'éviter une interruption du service en phase de réversibilité.

Le processus de réversibilité comprend 3 grandes étapes :

- la formation technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe désignée par la DSI durant toute la période nécessaire pour parvenir au bon accomplissement de cette prestation ;
- la maintenance en double correspond à un recouvrement de la part de l'équipe du titulaire du présent marché avec la nouvelle équipe désignée par la DSI :
  - une prestation dégressive,
  - une assistance à la nouvelle équipe dans ses nouvelles tâches ;
- la prestation sous contrôle : elle donne l'assurance à la DSI que le périmètre du SI concerné ne sera pas perturbé par le déroulement de ce cycle.

## 26.2 – PLAN DE REVERSIBILITE

Le titulaire et France Travail collaborent en toute bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au plan de réversibilité. Ils s'informent mutuellement de toute modification et/ou toutes difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.

Le plan de réversibilité est élaboré par le titulaire lors de la phase d'appropriation. Il est à jour de manière annuelle.

France Travail validera ce plan et préalablement à la mise en œuvre, le plan de réversibilité fait l'objet d'une validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal.

Le plan de réversibilité contient *a minima* les éléments suivants :

- le calendrier d'exécution du plan de réversibilité ;
- le planning détaillé de la cessation des activités de maintenance ;
- la méthode et les moyens envisagés pour ce processus ;
- les procédures de réversibilité ;
- les modalités du transfert de compétences ;
- la liste des livrables associés, les dates et modalités de livraison.

La prestation de réversibilité se compose notamment d'une phase de préparation de la réversibilité qui couvre, *a minima* :

- la définition des procédures de restitution et du contenu des livrables,

- la préparation et la construction du planning en concertation avec France Travail et/ou le « repreneur du service »,
- la définition des compétences minimales pour assurer la continuité de service,
- le pilotage du déroulement de la phase.

Les livrables à fournir sont définis soit par les cahiers des charges, soit dans la convention de services.

Pour la mise en œuvre d'une phase de réversibilité d'une application ou d'un environnement spécifique.

Les travaux de réversibilité d'une application comportent notamment :

- la mise à jour des documents de référence des applications à chaque mise en œuvre d'une version,
- les formations spécifiques nécessaires à la prise en charge de l'application,
- le recensement des travaux en cours pour définir ceux qui doivent être menés à terme par le Titulaire et ceux qui sont transférés à la nouvelle équipe,
- le support et le contrôle durant la phase de maintenance en recouvrement.

Les livrables à fournir sont définis soit par les cahiers des charges, soit dans la convention de services.

France Travail doit pouvoir bénéficier à tout moment de la réversibilité des données et de toute information pertinente, dans un format d'export exploitable.

La réversibilité s'achèvera par la remise à France Travail d'un procès-verbal de fin de processus de réversibilité. La validation de ce procès-verbal par France Travail est soumise à la procédure d'approbation des livrables définie au contrat.

## **ARTICLE 27 – AUDIT**

### **27.1 – AUDIT DE CONFORMITE, D'EFFICACITE OU SITUATION DE CRISE**

Sous réserve du respect d'un préavis minimum de dix jours ouvrés, France Travail, après en avoir avisé le titulaire et en lui précisant les thèmes par écrit, peut faire procéder à un audit par ses auditeurs internes ou par un cabinet notoire. Cet audit ne pourra avoir lieu qu'une fois par an sauf si l'audit a révélé des dysfonctionnements ou des manquements du Titulaire à ses obligations. En conséquence, un audit de contrôle pourra être effectué pour vérifier que le Titulaire a remédié aux dysfonctionnements relevés lors de l'audit. Le délai de préavis de dix (10) jours ouvrés ne s'applique pas en cas d'audit de crise.

L'audit ne peut être effectué par un concurrent direct du titulaire. Si le cabinet retenu est un concurrent direct, le titulaire informe France Travail dans un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de l'information de l'audit et motive la raison de cette concurrence directe. Le cas échéant, France Travail propose un autre auditeur. Le titulaire ne peut refuser plus de deux cabinets notoires proposés par France Travail.

Le titulaire peut éventuellement demander un décalage de la date d'audit si celle-ci correspond à une période prévisible de surcroît temporaire d'activité, sauf situation de crise.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

L'audit peut être de conformité\*, d'efficacité\*\* ou porter sur une situation de crise\*\*\*.

\* L'audit de conformité vise à déterminer si les prestations réalisées sont conformes au cahier des charges et/ou au cadre législatif et réglementaire qui les régit.

\*\* L'objet de l'audit d'efficacité est de vérifier si les méthodes et outils sont toujours efficaces pour éventuellement les adapter à un nouveau contexte. L'audit d'efficacité peut être demandé par le titulaire ou par France Travail.

\*\*\* L'objet d'un audit sur une situation de crise est, soit de faire un constat de faits si la crise perdure, soit d'identifier et d'analyser les causes ayant donné lieu à la crise afin d'éviter leur répétition. L'audit de crise peut être demandé par le titulaire ou par France Travail.

Pour un audit d'efficacité, les frais sont à la charge de celui qui demande l'audit.

L'audit est à la charge du titulaire s'il est réalisé suite à une situation de crise permettant de démontrer la corrélation d'une ou plusieurs fautes directes du titulaire sur l'exécution des prestations et l'insuffisance des moyens matériels et/ou humains mis en œuvre pour réaliser les prestations demandées.

Les auditeurs s'engagent à :

- à respecter les règles de sécurité décrites par le référentiel sécurité en vigueur chez le titulaire ;
- à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution par le Titulaire de ses prestations ;
- à conserver confidentielles toutes informations sur les données dont ils viendraient à prendre connaissance lors de leur mission.

Le périmètre de l'audit est strictement limité à l'environnement dédié de France Travail, à l'exclusion de l'accès à des données confidentielles et aux données d'autres clients du Titulaire qui pourraient se trouver sur son environnement mutualisé.

Le rapport d'audit est communiqué au titulaire qui dispose de dix jours calendaires pour faire part de ses remarques.

Si un rapport d'audit fait apparaître le non-respect des obligations du Titulaire, ce dernier met en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la notification du rapport d'audit par France Travail.

Au-delà de trente jours calendaires et en l'absence de résultats, France Travail applique les pénalités prévues.

## **27.2 - AUDIT DE SECURITE DE LA SOLUTION**

Un audit de sécurité de type boîte noire (tests de vulnérabilité externes et tests intrusifs) / boîte blanche (audit de vulnérabilité interne avec analyse détaillée des configurations des composants de l'infrastructure) pourra être réalisé par France Travail, ou par un tiers en représentation de France Travail, lors de la phase de qualification de la solution pour vérifier le niveau de sécurité atteint par rapport aux spécifications annoncées préalablement par le titulaire. Ce type d'audit pourra être renouvelé en cours de contrat dans la limite d'une fois par an.

## **27.3 – AUDIT DE SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION DU TITULAIRE**

Il appartient au titulaire de réaliser à ses frais, une fois par année de contrat, un audit de sécurité de son système d'information afin de démontrer à France Travail l'absence de faille dans celui-ci.

*Dossier n° SIAO2505 Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail*

En cas de sous-traitance des prestations, sauf exceptions énoncées par France Travail, le titulaire doit faire parvenir l'audit de sécurité de l'ensemble des sous-traitants, selon les stipulations ci-dessous.

L'audit doit être réalisé par un tiers du titulaire avec qui ce dernier ne possède aucun rapport.

A la suite de cet audit, le titulaire délivre un rapport sécurité à France Travail dans un délai d'un mois à compter de la date anniversaire du contrat. Cette date correspond à la date d'entrée en vigueur du marché.

En cas de retard dans la livraison, le titulaire encourt une pénalité de 1 000 euros par jour calendaires de retard.

## ARTICLE 28 – RESILIATION

### 28.1 – RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

France Travail peut mettre fin unilatéralement et de plein droit à l'exécution du contrat pour motif d'intérêt général. Cette décision de résiliation, notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou par courriel électronique, prend effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut, à sa date de notification. Le paiement du titulaire se fait au prorata des prestations réellement exécutées et commandées.

Sous réserve des justifications fournies, le titulaire est indemnisé de la part des frais et investissements éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, et qui n'auraient pas été pris en compte dans le montant des prestations précédemment payées. Les documents justificatifs doivent être fournis dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de notification de la décision de résiliation.

Suivant les dispositions de l'article R.2191-31 du Code de la commande publique, le Titulaire perçoit à sa demande le montant proposé par France Travail à défaut d'accord sur le montant de l'indemnité.

### 28.2 – RESILIATION EN CAS DE DEFAILLANCE DU TITULAIRE

France Travail peut résilier de plein droit l'accord-cadre.

#### 28.2.1 – Résiliation du contrat

Conformément à l'article L.2195-3 du Code de la commande publique, le marché est résilié, sans mise en demeure préalable, en cas de faute d'une gravité suffisante notamment :

- En cas de manquements graves aux obligations prévues par le droit de l'Union Européenne, par la législation ou réglementation du travail, la législation relative à la sous-traitance ou d'actes frauduleux ou de tout autre fait pénalement répréhensible commis lors de l'exécution du marché ;
- En cas d'inexactitude des renseignements communiqués dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu ainsi qu'en cas d'inexactitude des documents et renseignements fournis en application des articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail ou de refus de produire ces pièces ;
- Lorsque le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements ;
- En cas de non-respect des obligations contractuelles notamment celle en matière de données personnelles ;
- Lorsque le Titulaire s'est livré, à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations ;
- Lorsque les pénalités d'un trimestre glissant ont atteint 10 % du montant total hors taxe facturé pour ce même trimestre glissant ;
- En cas de refus du paiement des pénalités prévues ;
- Lorsqu'une Vérification d'Aptitude (VA) a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive,
- Lorsqu'une Vérification de Service Régulier (VSR) a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive,
- En cas de second défaut de réponse à un marché subséquent,
- En cas de résiliation d'un marché subséquent,

- En cas d'offre irrégulière ou inacceptable ou inapproprié au sens du Code de la Commande Publique en réponse à un marché subséquent ,
- En cas de refus trois fois de suite de France Travail d'approuver un même livrable ;
- En cas de refus de se conformer à une mise en demeure de France Travail.
- Dans le cas où le titulaire est placé dans l'un des cas d'exclusion mentionné aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique, sauf ouverture d'une procédure de redressement judiciaire instituée par l'article L. 631-1 du code de commerce dès lors que le titulaire a informé France Travail sans délai de son changement de situation ;
- Lorsque, enjoint par France Travail, en application de l'article L. 8222-6 du code du travail, de se conformer à ses obligations découlant des articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du même code, le titulaire n'a pas rapporté la preuve de la fin de sa situation irrégulière,
- En cas de manquement du Titulaire à l'une quelconque des autres obligations nées du marché, après mise en demeure restée sans effet, dix jours calendaires suivant la notification de cette mise en demeure.

La décision de résiliation ne sera notifiée qu'après que le titulaire ait été informé de la décision envisagée et invité à présenter ses observations dans un délai de dix jours ouvrés.

La résiliation pour défaillance du titulaire n'ouvre aucun droit à indemnité. La résiliation passé sans minimum ne donne droit à aucune indemnisation, France Travail ne s'étant engagé sur aucun montant de commande.

### **28.2.2 – Résiliation des marchés subséquents**

Les marchés subséquents peuvent être résiliés de plein droit pour faute du titulaire suivant les cas prévus pour la résiliation de l'accord-cadre. La résiliation intervient dans un délai de dix (10 jours) ouvrés après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité.

La résiliation de l'accord-cadre n'empêche pas l'exécution régulière des marchés subséquents passés antérieurement sur son fondement. Les marchés subséquents ne pourront plus être passés sur la base de l'accord-cadre résilié.

### **28.3 – EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE**

France Travail peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation pour faute (cas notamment énoncé à l'article 28.2. – RESILIATION EN CAS DE DEFAILLANCE DU TITULAIRE).

Si France Travail ne peut se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels, il y substitue des prestations équivalentes.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du marché initial et résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il fournit néanmoins toutes les informations et tous les moyens mis en œuvre pour l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à son exécution par le tiers désigné par France Travail.

## 28.4 – DECOMPTE DE RESILIATION

La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir. Elle ne peut anéantir les prestations exécutées avant son entrée en vigueur.

La résiliation pour faute du titulaire et/ou pour motifs d'intérêt général fait l'objet d'un décompte de résiliation, arrêté par France Travail et notifié au titulaire au plus tard dans un délai de quatre mois après la date d'effet de la décision de résiliation.

Sans attendre la liquidation définitive du solde, il peut être procédé à une liquidation provisoire du marché, hors indemnisation éventuelle. Si le solde est créditeur au profit du titulaire, France Travail lui verse 80% de ce montant. Si le solde est créditeur au profit de France Travail, le titulaire lui reverse 80% du montant du solde.

Le marché est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution pour lesquelles France Travail accepte l'achèvement.

Le décompte de résiliation, arrêté par décision de France Travail, comprend :

### Au débit du titulaire

- le montant des sommes versées à titre d'avance, d'acompte, de règlement partiel définitif et de solde ;
- la valeur fixée par le marché et ses avenants éventuels, des moyens confiés au titulaire et que celui-ci ne peut restituer ;
- le montant des pénalités ;
- le cas échéant, le supplément des dépenses résultant de la passation d'un marché public aux frais et risques du titulaire en cas de résiliation pour faute.

### Au crédit du titulaire

- la valeur des prestations exécutées, y compris s'il y a lieu en cas de retard de paiement de la part de France Travail, les intérêts moratoires ;
- en cas de résiliation pour force majeure et/ou pour motif d'intérêt général, les dépenses engagées par le titulaire en vue de l'exécution des prestations qui n'ont pas été fournies à France Travail, dans la mesure où ces dépenses n'ont pas été amorties ultérieurement telles que le coût des matières premières ou des objets approvisionnés en vue de l'exécution du marché et tout autre frais se rapportant directement à son exécution ;
- les dépenses de personnel dont le titulaire apporte la preuve qu'elles résultent directement et nécessairement de la résiliation du marché.

France Travail et le titulaire se restitueront l'ensemble des éléments fournis pour l'exécution des prestations (notamment matériels, programmes, documentation, informations diverses etc.).

## **ARTICLE 29 – LOI APPLICABLE – DIFFERENDS ET LITIGES**

Le droit français est seul applicable.

En cas de différend relatif à la formation, l'exécution et/ou à l'interprétation des stipulations du marché ou pour tout différend relatif au présent contrat, France Travail et le titulaire s'efforcent de rechercher une solution amiable et équitable.

Tout différend doit faire l'objet de la part du titulaire d'un mémoire en réclamation exposant les motifs et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Ce mémoire doit être communiqué à France Travail dans un délai de deux mois à compter du jour où le différend est apparu.

France Travail dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception du mémoire de réclamation pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

A défaut de solution amiable, le tribunal administratif de Montreuil est territorialement compétent, en application du second alinéa de l'article R.312-11 du Code de Justice Administrative.

En outre, France Travail ou le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable ou au médiateur des entreprises dans les conditions fixées par les chapitres Ier et II du titre II du livre IV du code des relations entre le public et l'administration.

## **ARTICLE 30 – INTEGRALITE DU CONTRAT**

Si une des clauses du présent contrat ou de l'un des documents constitutifs du marché est nulle au regard de la loi française en vigueur et/ou d'une disposition d'ordre public international, seule la clause visée sera réputée non écrite, le contrat demeurant valable pour le surplus. Une nouvelle clause destinée à remplacer celle réputée non écrite nulle sera éventuellement rédigée par France Travail.

Le fait pour France Travail de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause quelconque du contrat et/ou des documents contractuels ne saurait être considéré comme une renonciation.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'intitulé d'un article et son contenu, le contenu prévaudra sur l'intitulé.

## **ARTICLE 31 – PUBLICITE ET REFERENCES**

Le titulaire doit solliciter une autorisation écrite pour tout usage du nom de France Travail à titre de référence dans sa documentation commerciale et/ou sur tout moyen de communication électronique.

Le titulaire ne peut procéder à une diffusion ou à une publicité quelconque relative au service sans l'accord préalable et écrit de France Travail. Tout projet d'article ou communication, autre qu'à titre de référence, devra être soumis à France Travail pour approbation avant autorisation de publication ou de communication.

## **ARTICLE 32 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE**

La loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, réaffirme les principes d'égalité, neutralité et laïcité gouvernant le service public. Ainsi, tout service public doit garantir l'égalité des usagers, doit veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Ainsi, parce que ces obligations s'appliquent dans les marchés passés par France Travail, le Titulaire du marché s'engage, à ce titre, à prendre toute mesure à cet effet. Il s'engage notamment à faire respecter ces mêmes obligations par ses éventuels sous-traitants participant à l'exécution du présent marché et à communiquer à l'acheteur les contrats de sous-traitance correspondant.

Les modalités de contrôle et de sanction de ces obligations sont précisées par décret.

## **ARTICLE 33 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES**

Les stipulations relatives à la « confidentialité », « réparation de dommages », « loi applicable, attribution de juridiction, et dispositions finales » OU « loi applicable », « différends et litiges » poursuivent leurs effets malgré la cessation du contrat.