

Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.)

MP26-05

- **Acheteur :**

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet de la consultation :

Maintien en condition opérationnelle du portail JALIOS « MyASP » avec prestations d'exploitation, de maintenance, de support et d'assistances techniques associées.

Sommaire

Article 1. Objet de la consultation	5
Article 2. Procédure de passation	5
Article 3. Décomposition de la consultation.....	5
Article 4. Pièces constitutives du marché	5
Article 5. Durée du marché.....	6
Article 6. Clause sociale d'insertion.....	6
Article 7. Protection de l'environnement	6
Article 8. Etablissement des prix du marché.....	7
8.1 Type et forme des prix	7
8.2 Contenu des prix.....	7
8.3 Date d'établissement des prix initiaux.....	7
8.4 Révision des prix	7
Article 9. Conditions générales d'exécution	8
9.1 Délais d'exécution.....	8
9.1.1 Partie à prix forfaitaire (prestation 4)	8
9.1.2 Partie à prix unitaire à bons de commande (prestations 1, 2, 3 et 5).....	8
9.2 Lieux d'exécution des prestations.....	8
9.3 Horaires d'interventions	8
9.4 Modalités d'engagement des prestations	8
Article 10. Conditions particulières d'exécution	9
Article 11. Obligations des cocontractants	10
11.1 Obligations communes	10
11.2 Obligations de l'ASP	10
11.3 Obligations du titulaire	10
11.3.1 Obligations générales	10
11.3.2 Pièces et attestations.....	11
11.3.3 Modification affectant le titulaire au cours du marché	11
Article 12. Modalité d'intervention du personnel du titulaire.....	11
Article 13. Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats	12
Article 14. Livraison	12
Article 15. Vérification et admission.....	13
Article 16. Garantie.....	13
Article 17. Maintenance	13
Article 18. Pénalités et réfections	13
18.1 Pénalités en cas de retard	13
18.1.1 Pénalités en cas de retard d'exécution des prestations	13

18.1.2	Pénalités en cas de retard de livraison des rapports d'intervention et rapport des comités de pilotage.....	13
18.1.3	Pénalités pour indisponibilité de ressources, d'organisation et/ou de moyens du titulaire	13
18.1.4	Pénalités relatives à la clause insertion sociale	13
18.1.5	Pénalités relatives à la clause développement durable/environnementale.....	13
18.1.6	Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité	14
18.2	Application des pénalités	14
18.3	Réfections.....	14
	Article 19. Responsabilité et assurances.....	14
19.1	Responsabilité	14
19.2	Assurance.....	15
	Article 20. Exécution financière du marché / des marchés.....	15
20.1	Avance.....	15
20.2	Echéancier des paiements/acomptes	15
20.3	Dématérialisation des factures	15
20.4	Régime des paiements	16
20.4.1	Mode et délai de paiement	16
20.4.2	Intérêts moratoires	16
	Article 21. Retenue de garantie.....	16
	Article 22. Cession ou nantissement de créance.....	16
	Article 23. Protection des données à caractère personnel	16
	Article 24. Sous-traitance	16
	Article 25. Résiliation du marché.....	17
25.1	Pour motif d'intérêt général.....	17
25.2	Pour tous les autres cas	17
	Article 26. Règlement des différends et litiges	17
	Article 27. Prestations similaires pour les services	17
	Article 28. Modifications de marché.....	17
28.1	Clause de réexamen.....	17
28.2	Prestations supplémentaires de marché.....	18
28.3	Autres modifications de marché : modifications non substantielles	18
28.4	Autres modifications de marché : Circonstances imprévues	18
28.5	Autres modifications de marché : Substitution de titulaire	18
	Article 29. Clauses de sécurité	18
29.1	Confidentialité	18
29.1.1	Engagement de confidentialité	19
29.2	Audit de sécurité	19
29.2.1	Audits diligentés par l'Agence.....	19
29.2.2	Audits diligentés par le titulaire sur le périmètre de la prestation	19
29.3	Politique de sécurité ASP	19
29.3.1	Principes généraux	19
29.3.2	Exigences applicables	20
29.4	Charte de l'utilisateur du SI de l'ASP.....	20
29.5	Sécurité des développements et de la maintenance des applicatifs.....	20

29.5.1	Principes généraux	20
29.5.2	Innocuité des systèmes et des livrables	20
29.5.3	Contrôles.....	20
29.5.4	Gestion des vulnérabilités.....	20
29.5.5	Environnement de travail	20
29.5.6	Environnement de développement	21
29.5.7	Dispositions propres aux développements	21
29.6	Plan d'assurance sécurité.....	22
29.7	Suivi des exigences de sécurité de la prestation	22
29.8	Interventions à distance	22
29.9	Gestion des changements et évolutions	23
29.10	Interventions dans les locaux de l'ASP	23
29.11	Formation à l'environnement des applications de l'ASP	23
29.12	Gestion des incidents de sécurité	23
29.12.1	Documentation	23
29.12.2	Points de contact, modalités de signalement et d'échange en cas d'incidents de sécurité	23
29.12.3	Délais de signalement à l'ASP	23
29.12.4	Dispositions spécifiques aux cas de crise.....	23
29.12.5	Mesures d'isolement des SI et gestion du retour à la normal	24
29.12.6	Mesures de capitalisation.....	24
Article 30.	Dérogations au CCAG	24

Article 1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet le maintien en condition opérationnelle du portail JALIOS « MyASP » ainsi que des prestations d'exploitation, de maintenance, de support et d'assistances techniques associées.

Les prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites dans le CCTP du MP24-26.

Article 2. Procédure de passation

La présente procédure est passée en application de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant respectivement partie législative et partie réglementaire du code de la commande publique.

La procédure de passation est celle de l'appel d'offres ouvert, telle que décrite aux articles R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code susvisé.

L'ASP se réserve le droit d'appliquer les dispositions de l'article R2122-7 du code de la commande publique (prestations similaires) et de mettre en œuvre la clause de réexamen prévue à l'article 28.1 du présent CCAP.

Article 3. Décomposition de la consultation

Les prestations formant un ensemble unique et cohérent, la présente consultation est composée d'un seul lot, conformément à l'article R2113-3 du code de la commande publique.

La présente consultation consiste en un accord-cadre mono-attributaire composite qui s'exécute pour partie à travers des prestations forfaitaires (Prestation 2) et pour partie par l'émission de bons de commande (postes 1, 3, 4 et 5), en application des dispositions des articles R2162-1 à R2162-6 et dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et R 2162-14 du code de la commande publique.

Elle comporte les prestations suivantes :

- Prestation 1 : Evolutions fonctionnelles & visuelles - UO à bon de commande ;
- Prestation 2 : Expertises techniques et infrastructures – UO à bon de commande ;
- Prestation 3 : Réalisation de développements spécifiques, extensions fonctionnelles et adaptations du portail JALIOS - UO à bon de commande ;
- Prestation 4 : Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) - Prestation forfaitaire ;
- Prestation 5 : Interventions en astreinte - UO à bon de commande.

Article 4. Pièces constitutives du marché

Les documents contractuels régissant le marché sont par ordre de priorité décroissante :

1. L'acte d'engagement dûment rempli et signé et son annexe complétée :
 - Annexe 1 : L'annexe financière
2. Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe :
 - Annexe 1 : « Protection des données à caractère personnel »
3. Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
4. Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication - TIC (du 30 mars 2021, publié au JORF du 1er avril 2021) - non fourni
5. L'offre du titulaire formulée au moyen de son mémoire technique et l'annexe 2 au RC :
 - Annexe 2 au RC : Annexe technique et RSE

Ces pièces ont un caractère contractuel et, en cas de non-conformité ou de divergence d'interprétation entre leurs clauses, chaque pièce l'emporte sur la suivante dans l'ordre de l'énumération ci-dessus.

Le présent marché, constitué des documents contractuels définis ci-dessus, exprime l'intégralité des obligations des parties.

Article 5. Durée du marché

La durée du marché et les modalités de reconduction du marché sont précisées dans l'acte d'engagement.

Article 6. Clause sociale d'insertion

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 de l'accord-cadre sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur.

Les éventuels sous-traitants du Titulaire sont soumis aux règles précitées.

Article 7. Protection de l'environnement

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de préservation des ressources (notamment via une consommation énergétique raisonnée) et d'émission de gaz à effet de serre.

Par ailleurs, soucieuse de s'inscrire dans une démarche de développement durable, l'ASP impose au titulaire d'exécuter le marché en fonction des moyens mis en place et de méthodologies de travail plus respectueuses de l'environnement, inscrites dans une dimension d'éco responsabilité.

Ainsi, les livrables mis à disposition seront sous format dématérialisés. Dans le cas exceptionnel où la distribution de supports ou d'éléments indispensable à la réalisation des prestations objet du marché serait effectuée sous format papier, l'usage de papier recyclé ou, à défaut, de papier issu de forêts gérées durablement, est obligatoire.

Les fournitures et les produits utilisés, ainsi que les matériels, afférents au présent marché, se doivent d'être obligatoirement conformes aux normes en vigueur dans la profession, permettent une exécution optimale des prestations mais doivent également concourir à la promotion d'une économie circulaire.

Le cas échéant, ils devront intégrer les concepts de réemploi, de réutilisation ou de recyclage dans leurs conceptions et leurs mises à disposition.

Ces aspects environnementaux de la prestation sont définis dans l'annexe dédiée.

En cas de non-respect des engagements pris, le titulaire s'expose aux pénalités décrites à l'article 18 du présent CCAP.

Article 8. Etablissement des prix du marché

8.1 Type et forme des prix

Le marché est en partie à prix global et forfaitaire et, pour l'autre partie, à prix unitaires et à bons de commandes.

Les prestations relevant de la partie forfaitaire concernent :

- Prestation 4 : Maintien en Condition Opérationnelle (MCO).

Les prestations relevant de la partie à prix unitaires et à bons de commandes concernent :

- Prestation 1 : Evolutions fonctionnelles & visuelles ;
- Prestation 2 : Expertises techniques et infrastructures ;
- Prestation 3 : Réalisation de développements spécifiques, extensions fonctionnelles et adaptations du portail JALIOS ;
- Prestation 5 : Interventions en astreinte.

8.2 Contenu des prix

Les prix de l'ensemble des prestations sont établis hors taxe et en euros.

Les prix figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement, et dans le catalogue le cas échéant, sont réputés complets et comprennent les charges fiscales et parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais, notamment de transport ou de livraison à l'adresse indiquée par l'administration, de déplacement, d'hébergement ou de restauration du personnel du titulaire, d'éléments nécessaires à l'exécution des prestations telles qu'elles sont décrites dans le présent marché.

8.3 Date d'établissement des prix initiaux

Les prix initiaux du marché sont établis en euros aux conditions économiques du mois de remise des offres.

8.4 Révision des prix

L'ensemble des prix formulés en annexe de l'acte d'engagement est révisable annuellement, à la date anniversaire de notification du marché.

Les prix restent néanmoins fermes pour la période initiale de 12 mois.

Les révisions seront calculés suivant la formule ci-dessous énoncée :

$$Pa = P0 \times (Sm / S0)$$

Dans laquelle :

P0 = prix initial du marché (Cf. annexe(s) de l'acte d'engagement) ;

Pa = prix actualisé ;

S0 = Indice SYNTEC . Indice syntec initial paru le **2 mars 2026** (indice syntec publié sur le site internet de la fédération (<http://www.syntec.fr/>) ;

Sm = Indice SYNTEC Dernier indice syntec paru le **2 mars de l'année N+1** et suivantes (indice syntec publié sur le site internet de la fédération (<http://www.syntec.fr/>))

Le titulaire devra faire part à l'ASP, par mail ou par courrier, de son souhait de réviser les prix, deux mois avant la fin de la période en cours. Aucune révision ne pourra être rétroactive.

Le cas échéant, l'administration pourra également être à l'initiative de la révision des prix.

Article 9. Conditions générales d'exécution

9.1 Délais d'exécution

9.1.1 Partie à prix forfaitaire (prestation 4)

Le délai d'exécution de la prestation 4 est le suivant :

- ✓ Période initiale : de la date du début d'exécution (année N) pour une durée 12 mois ;
- ✓ 2^{ème} période (reconduction n°1) : 1^{er} jour d'exécution de l'année N+1 pour 12 mois ;
- ✓ 3^{ème} période (reconduction n°2) : 1^{er} jour d'exécution de l'année N+2 pour 12 mois ;
- ✓ 4^{ème} période (reconduction n°3) : 1^{er} jour d'exécution de l'année N+3 pour 12 mois.

9.1.2 Partie à prix unitaire à bons de commande (prestations 1, 2, 3 et 5)

Pour les prestations 1, 2, 3 et 5, la date de livraison des prestations, leur délai d'exécution et livrables seront définis dans le bon de commande.

Ces prestations feront l'objet de bons de commandes distincts.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG-TIC, lorsque le titulaire considère que ces délais d'exécution ne peuvent être tenus, il dispose de 48 heures après réception du bon de commande pour en avvertir l'acheteur.

9.2 Lieux d'exécution des prestations

- Pour la prestation 4 (MCO), elle est effectuée dans les locaux du titulaire. En outre, de manière ponctuelle, le titulaire peut être amené à se déplacer, à ses frais, dans les locaux de l'ASP, pour la tenue des comités de pilotage. Le recours à la visio-conférence sera, néanmoins, privilégié ;
- Pour les prestations 1, 2, 3 et 5, elles pourront être effectuées dans les locaux du titulaire ou les locaux de l'ASP (Limoges ou Montreuil) selon les conditions fixées dans le bon de commande.

Les locaux de l'ASP (siège principal) sont situés au 2, rue du Maupas 87040 Limoges ;
Les locaux de l'ASP à Montreuil sont situés au 12 rue Henri Rol-Tanguy 93555 Montreuil.

9.3 Horaires d'interventions

Les interventions d'administration courante sont réalisées pendant les plages définies ci-après :

- Jours ouvrés : du lundi au vendredi inclus
- Heures ouvrées : de 08h00 à 18h00

Les interventions en astreinte seront réalisées à partir de 18h00 du lundi au vendredi, ainsi que le samedi matin de 08h00 à 12h00, et ponctuellement sur d'autres plages exceptionnelles, sur demande expresse de l'acheteur.

Les interventions nécessitant une rupture de service seront réalisées par les agents de l'ASP en dehors des plages ouvrées en relation avec le support du titulaire.

9.4 Modalités d'engagement des prestations

La date de début d'exécution fixée dans la lettre de notification vaut engagement de la prestation forfaitaire 4 sur la durée du marché.

Les prestations 1, 2, 3 et 5 impliquent l'émission de bons de commande sur la base des tarifs figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement. Ils préciseront la nature des prestations concernées, le nombre de jours et le détail de la prestation, ainsi que le délai d'exécution souhaité.

La personne habilitée à signer les bons de commande est le président directeur général de l'ASP ou son représentant.

Les bons de commandes seront adressés au titulaire du présent marché par mail. Le titulaire devra en accuser réception. La date de réception vaut date de notification.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG TIC, le titulaire disposera de 5 jours ouvrés au maximum à compter de la date de notification de chaque bon de commande (soit la date de l'avis de réception postal ou la date de l'accusé de réception du courriel), pour présenter ses observations par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception. Passé ce délai, le titulaire sera engagé à exécuter la commande aux conditions définies par le bon de commande.

En cas de dépassement des délais prévus conformément aux dispositions ci-avant, le titulaire s'expose à des pénalités prévues à l'article 18 du présent document.

Les réserves du titulaire, si elles sont reconnues fondées par le service, feront l'objet de l'émission d'un nouveau bon de commande, transmis selon le même formalisme.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché et peuvent s'exécuter dans la limite de 6 mois pour les prestations d'assistance/expertise technique.

Chaque bon de commande comporte a minima les éléments suivants :

- ✓ la référence au marché
- ✓ Le service assignataire
- ✓ la référence de la commande (EJ)
- ✓ la désignation de la prestation commandée,
- ✓ le cas échéant, le délai d'exécution
- ✓ le cas échéant, la date de début des prestations,
- ✓ le cas échéant, la date de fin des prestations, dans le respect des délais d'exécution,
- ✓ toute précision utile quant à l'exécution des prestations,
- ✓ le nombre d'UO commandées
- ✓ la période concernée
- ✓ les prix unitaires HT
- ✓ les montants totaux HT et TTC
- ✓ le taux et le montant de la TVA
- ✓ les informations ASP Chorus (n° SIRET ; TVA CEE ; Code service, n° marché, n° EJ)

Toute modification faite par le titulaire sur le bon de commande sera réputée non valable.

Article 10. Conditions particulières d'exécution

Pour assurer le bon déroulement de l'exécution du présent marché, le nom et les coordonnées du/des personne(s) responsable(s) du suivi du marché à l'ASP seront communiqués au titulaire au lancement du marché.

Le titulaire désignera dans son offre le responsable du suivi du marché habilité à le représenter.

Article 11. Obligations des cocontractants

11.1 Obligations communes

Les parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession ou en faciliter la consultation par l'autre partie dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des prestations, objets du présent marché.

La langue de travail est le français. Tous les documents afférant au marché sont rédigés en langue française.

11.2 Obligations de l'ASP

L'ASP :

- met à la disposition du titulaire les matériels, bureaux, moyens de communication et plus généralement l'ensemble des fournitures nécessaires à la réalisation de la prestation, lorsque les prestations se déroulent dans les locaux de l'ASP ;
- s'assure de la participation effective de son personnel aux activités et réunions qui le concernent ;
- assure toutes facilités au titulaire pour l'exécution de ses prestations.

11.3 Obligations du titulaire

11.3.1 Obligations générales

Le titulaire est tenu à une obligation de résultats relatifs aux délais et performances à respecter.

Il est soumis pour l'ensemble des prestations à une obligation de résultat dans le cadre de l'exécution de ses engagements contractuels dans la mesure où y sont associés des indicateurs mesurables en termes notamment, de quantité, qualité, délai, sécurité et/ou performance.

Il est soumis à une obligation de moyen au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre du présent marché dès lors qu'il n'est pas fait référence à des objectifs quantifiés.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil et de recommandation dans l'exécution globale du présent marché.

Le titulaire s'engage à effectuer les prestations conformément aux spécifications et aux modalités décrites dans les documents contractuels, et notamment :

- ✓ À tenir l'ASP informée périodiquement sur le déroulement des prestations et à l'informer sans délai de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des prestations concernées ;
- ✓ À vérifier la teneur de tous les documents, informations, éléments qui lui sont communiqués pour l'accomplissement des prestations et à indiquer à l'administration, dans les huit (8) jours de la communication, les erreurs décelées qui ont une incidence sur le déroulement des prestations ;
- ✓ À maintenir les compétences de ses personnels intervenant au titre du marché/des marchés.

Le titulaire doit garantir la qualité de ses livrables.

Le titulaire s'engage à garder confidentielles toutes les informations des systèmes de production dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de ce marché.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de cet accord-cadre. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Le présent contrat confie à son titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public.

Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

- ✓ d'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;

- ✓ de respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

Lorsqu'ils participent à l'exécution du service public objet du présent contrat, le titulaire veille à ce que ses salariés ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction :

- ✓ s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;
- ✓ traitent de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;
- ✓ respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.

11.3.2 Pièces et attestations

Le titulaire (et ses éventuels co-traitants) est (ou sont) tenu(s), pour lui-même et pour ses éventuels sous-traitants, conformément à l'article R2143-8 du code de la commande publique, de mettre l'acheteur en position de pouvoir vérifier la régularité de sa situation fiscale et sociale tous les 6 mois, au regard des exigences de la commande publique.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition gratuitement par l'ASP dès sollicitation, à l'adresse suivante : <http://www.e-Attestations.com>.

11.3.3 Modification affectant le titulaire au cours du marché

Le titulaire est tenu de communiquer immédiatement les modifications, survenant au cours de l'exécution du marché, qui se rapportent :

- ✓ Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager,
- ✓ A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité,
- ✓ A sa raison sociale ou à sa dénomination,
- ✓ A 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,
- ✓ à un changement de situation au regard des interdictions de soumissionner mentionnées aux articles L2141-1 (et suivants), et L2341-5 du code de la commande publique,
- ✓ et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

Article 12. Modalité d'intervention du personnel du titulaire

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'intervenant proposé par le titulaire demeure sous la responsabilité et l'autorité de son employeur titulaire du marché. L'ASP adresse ses remarques, observations, réclamations au responsable du suivi du marché chez le titulaire qui prend les mesures correctives nécessaires.

Le titulaire doit garantir les délais d'exécution énoncés dans l'article 9.1 du présent document.

Le prestataire fait l'objet d'un suivi technique périodique par le titulaire. Un point contractuel régulier est réalisé pendant toute la durée de la prestation en lien avec la DNSI de l'ASP.

En cas de décision de l'administration de récuser l'intervenant mis à sa disposition par le titulaire dans le cadre du présent marché ou en cas d'indisponibilité de cette personne, le titulaire dispose d'un délai de trente jours pour désigner un remplaçant, disposant d'une expérience et de compétences au moins équivalentes, en accord avec l'ASP.

L'ASP peut refuser le nouvel interlocuteur désigné. Elle en informe le titulaire dans les trente jours à compter de l'arrivée du remplaçant dans ses locaux. En l'absence de refus dans ce délai, le nouvel intervenant est réputé accepté.

En cas de refus, le titulaire dispose de nouveau du délai ci-dessus énoncé pour proposer un nouvel intervenant.

Le titulaire est responsable du tuilage entre ses préposés qu'il assure à ses frais. Cette période de recouvrement doit permettre d'assurer la continuité du service.

- **Identification du titulaire**

Le service responsable du pilotage de la prestation s'engage à ne pas fournir aux intervenants du titulaire d'adresse de messagerie pouvant créer une confusion avec celles des agents de sa structure.

Le titulaire s'engage à ce que tous les intervenants fassent apparaître dans leur signature, de manière claire, lisible et non-équivoque, leur qualité de prestataire, le nom de l'entreprise qui les emploie et la dénomination de l'administration qui les a mandatés pour la mission qu'ils conduisent.

Dans le cadre de leurs missions, les prestataires doivent impérativement utiliser cette signature dans tous leurs échanges électroniques tant avec l'administration bénéficiaire qu'avec des tiers.

A l'occasion de présentations en réunion, l'identification des prestataires doit également être claire et non-équivoque.

- **Interdiction d'utiliser les signes distinctifs de l'administration**

Le titulaire a l'interdiction d'utiliser tout signe distinctif de l'administration bénéficiaire.

Les livrables rédigés conjointement sont réalisés selon la charte graphique de l'administration, avec mention du concours du titulaire.

Lorsqu'un document a été rédigé avec la participation, directe ou indirecte, du titulaire, il est fait mention dans le livrable :

- de cette information ;
- de la prestation de conseil réalisée ;
- du cadre contractuel dans lequel s'inscrit ladite prestation.

L'utilisation de la charte graphique de l'administration est réservée uniquement aux productions rédigées par l'administration.

- **Prévention des conflits d'intérêts**

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

Ils s'engagent à respecter toutes les mesures déontologiques applicables dans le cadre de l'exécution des prestations.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de déclarer sous sa responsabilité, à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

Avant chaque mission, le titulaire, et le cas échéant les cotraitants et sous-traitants, complètent la déclaration d'intérêt proposée par l'administration certifiant l'absence de conflit d'intérêt ou identifiant les potentiels conflits existants. Elle est communiquée à l'administration sans délai, pour tous les membres de l'équipe mobilisée pour la réalisation des prestations.

Ce document est également complété par l'entreprise en tant que personne morale. La déclaration est complétée quel que soit le statut de l'entreprise mobilisée : mandataire, co-traitant ou sous-traitant.

L'administration bénéficiaire pourra statuer sur les déclarations transmises et prendre les mesures idoines afin de faire cesser tout conflit d'intérêt (demande de remplacement, mise en impossibilité d'honorer la commande, etc.).

En cas de modification substantielle des intérêts détenus au cours de la prestation, le prestataire et les consultants actualisent leur déclaration dans un délai de quinze jours à compter de la modification et selon les mêmes modalités.

Article 13. Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats

Il est fait application des articles 43-44-45-46 du CCAC TIC pour les marchés informatiques.

Article 14. Livraison

Sans objet.

Article 15. Vérification et admission

Les opérations de vérifications seront effectuées dans les conditions prévues par les articles 29 à 34 du CCAG TIC et donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal de constatation.

Avant la présentation des prestations aux opérations de vérification, le titulaire aura effectué, ou fait effectuer, tous les contrôles démontrant la conformité des prestations aux exigences du CCTP.

Article 16. Garantie

Pour l'ensemble des prestations, la garantie technique est une garantie de bonne exécution ou de bon fonctionnement ou les deux, qui s'exercera dans les conditions de l'article 36 du CCAG TIC.

Article 17. Maintenance

Pour l'ensemble des prestations, les obligations de maintenance en condition de sécurité sont définies dans l'article 40 du CCAG TIC.

Article 18. Pénalités et réfections

Par dérogation à l'article 14 du CCAG TIC, les pénalités sont décrites comme suit :

18.1 Pénalités en cas de retard

Le montant total des pénalités de retard ne peut excéder 10 % du montant total hors taxes du marché, de la tranche considérée ou du bon de commande.

Le titulaire est exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l'ensemble du marché.

18.1.1 Pénalités en cas de retard d'exécution des prestations

En cas de retard dans l'exécution des prestations forfaitaires du poste 4 le titulaire encourt des pénalités.

Cette pénalité est calculée par application de la formule suivante :

$$P = V * R/365$$

Dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = montant annuel HT du forfait de maintenance et support ;

R = le nombre de jours de retard.

Pour les autres prestations à bons de commande (prestations 1, 2, 3 et 5), en cas de retard d'exécution des prestations, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 50 € par jour de retard.

18.1.2 Pénalités en cas de retard de livraison des rapports d'intervention et rapport des comités de pilotage

En cas de retard de livraison des rapports, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 30 € par jour de retard.

18.1.3 Pénalités pour indisponibilité de ressources, d'organisation et/ou de moyens du titulaire

En cas d'indisponibilité, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1 000 € par jour de retard.

18.1.4 Pénalités relatives à la clause insertion sociale

Sans Objet.

18.1.5 Pénalités relatives à la clause développement durable/environnementale

En cas de non-respect des obligations relatives aux obligations portées par le présent CCAP et aux engagements du titulaire figurant dans l'annexe dédiée le cas échéant, il sera appliqué, pour chaque manquement observé, après mise en demeure restée infructueuse, une pénalité égale à 75 €.

18.1.6 Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 11.3.1 du présent CCAP, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes, appliquées dans les conditions prévues à l'article « 29.1 V.1 Confidentialité » dédié du présent CCAP :

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

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative.

18.2 Application des pénalités

Le titulaire encourt les pénalités indiquées ci-dessus, sans mise en demeure préalable, sauf si les causes ne permettant pas de respecter le délai contractuel ne lui sont pas imputables. Il en est ainsi notamment si cette cause est le fait de l'ASP ou provient d'un événement ayant le caractère de force majeure ou de catastrophe naturelle ou en cas de prolongation du délai d'exécution accordée par l'ASP.

Les pénalités exposées ci-avant sont cumulables et ne peuvent représenter plus de 20% du montant total dû au titulaire. Elles s'appliquent dès le premier euro.

Les pénalités de retard commencent à courir le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Le montant des pénalités sera calculé sur la facture de la commande concernée et payées par précompte sur les sommes dues au titre des prestations déjà effectuées si elles n'ont pas été payées ou sur les sommes dues au titre des prestations à venir jusqu'à apurement du solde.

18.3 Réfections

Si après demande dûment motivée de l'ASP, la qualité d'une prestation reste insatisfaisante car ne répondant pas aux attentes de l'acheteur telles que définies dans les documents du marché et non conforme à la proposition technique du titulaire, l'acheteur se réserve la possibilité de prononcer une réfaction du prix selon l'étendue des imperfections constatées. Le titulaire pourra présenter ses observations.

Article 19. Responsabilité et assurances

19.1 Responsabilité

La responsabilité du Titulaire pourra être engagée pour tout manquement à ses obligations contractuelles et préjudice découlant directement de l'inexécution du marché lorsqu'elle sera exclusivement de son fait, et devra réparation du dommage causé à l'ASP.

Le Titulaire sera tenu responsable de tout dommage corporel, matériel ou immatériel, directement, causé par lui à l'ASP ou à un tiers du fait de l'exécution du marché.

Sa responsabilité doit résulter d'une faute prouvée et ne peut être invoquée pour les dommages découlant indirectement de son fait.

Le Titulaire ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des délais fixés dans la mesure où un événement surviendrait sur lequel il n'aurait pas de contrôle, tels que les cas de force majeure ou de catastrophe naturelle.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de préjudice subi par l'ASP et résultant d'une inexécution par elle de ses obligations.

Dans l'hypothèse où le Titulaire identifie un événement, dans la survenance duquel il n'a aucune responsabilité, notamment un cas de force majeure, et qui est de nature à faire obstacle à l'exécution du marché dans les délais contractuels, il peut demander une prolongation du délai d'exécution dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-TIC.

L'admission par l'ASP d'un cas de force majeure ou d'une cause exonératoire exclut, de ce chef seulement, l'engagement de la responsabilité du Titulaire et l'application des pénalités pour le retard consécutif à l'événement invoqué par le Titulaire.

19.2 Assurance

Il est fait application de l'article 9 du CCAG TIC.

A tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire une attestation d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile ou professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommage occasionné dans l'exécution du présent marché, sur demande de l'acheteur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Article 20. Exécution financière du marché / des marchés

20.1 Avance

Il est fait application des articles R2191-3 à R2191-19 du code de la commande publique.

Conformément à l'article 11.1 du CCAG TIC, il est fait application de l'option A.

20.2 Echancier des paiements/acomptes

En ce qui concerne les prestations du poste 4, elles feront l'objet d'une facturation annuelle terme à échoir.

En ce qui concerne les prestations des postes 1, 2, 3 et 5, elles feront l'objet de factures séparées (EJ distincts) qui seront mises en paiement après validation par l'ASP et le titulaire d'un procès-verbal (ou bon d'intervention) de bonne exécution des dites prestations.

Aucun acompte ne sera versé au titre de ce marché.

20.3 Dématérialisation des factures

En application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 et du décret 2019-7488 du 18 juillet 2019, le titulaire doit dématérialiser ses factures sur Chorus Pro. Elles doivent comporter, en plus des indications ci-dessus, **cumulativement et obligatoirement**, les informations suivantes :

- ✓ Le **numéro SIRET** unique de l'ASP : **130 006 372 00010**
- ✓ Le(s) **code(s) service(s) facturé(s)**, qui sera(ont) précisé(s) au titulaire après la notification du marché ou qui figurera(ont) sur les bons de commande, le cas échéant
- ✓ Le **numéro d'engagement (n° d'EJ)**, qui sera(ont) précisé(s) au titulaire après la notification du marché ou qui figurera(ont) sur les bons de commande (encadré en haut à gauche « Informations ASP Chorus »)
- ✓ Le **numéro d'identité (SIRET) et l'adresse de l'établissement émetteur des factures.**

Par ailleurs, il est également demandé de renseigner :

- ✓ Le(s) **numéro(s) de marché** communiqué(s) au titulaire après notification.

Ce processus de facturation impose que des factures séparées soient produites en fonction du type de prestation (forfaitaire, à bons de commande, sans EJ préalable).

La TVA est appliquée en sus à chaque facturation, **au taux légal en vigueur au moment du fait générateur.**

Pour le dépôt des factures dans Chorus Pro, l'attention du titulaire est appelée sur la sélection du Cadre de facturation, qui permet d'identifier le profil du déposant ainsi que le type de document transmis.

Ex : A1 pour les factures simples du titulaire, A9 pour les factures du sous-traitant.

Une aide en ligne est disponible l'adresse suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

20.4 Régime des paiements

20.4.1 Mode et délai de paiement

Le mandatement est effectué au vu des factures émises par le titulaire reprenant les conditions de prix et de paiement du présent marché.

Les paiements sont effectués par virement. Conformément aux articles R. 2192-10 et R. 2192-12 à R. 2192-15 du code de la commande publique, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de la date de réception de la facture et/ ou du service fait, sauf suspension du délai global de paiement (DGP) dans les conditions fixées aux articles R. 2192-27 à R. 2192-29 du code de la commande publique.

Le comptable assignataire des paiements est l'Agent Comptable de l'ASP.

20.4.2 Intérêts moratoires

En application de l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, en cas de dépassement du délai de paiement, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur le premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Une indemnité forfaitaire d'un montant fixé à 40 € sera également versée pour frais de recouvrement et, sur justification, des frais de recouvrement supérieurs pourront donner droit à une indemnisation complémentaire.

Article 21. Retenue de garantie

Sans objet.

Article 22. Cession ou nantissement de créance

Conformément à l'article 4.2.2 du CCAG-TIC, si le titulaire souhaite céder ou nantir sa créance, l'acheteur lui remet sur demande un certificat de cessibilité conforme au modèle défini par arrêté du ministre chargé de l'économie (R2191-46, R2191-47 et R2191-51 du code de la commande publique). Le bénéficiaire de la créance doit notifier ce certificat de cessibilité au comptable public assignataire avant toute demande de paiement.

Article 23. Protection des données à caractère personnel

Les éléments relatifs à la protection des données personnelles sont traités dans l'annexe 1 au présent CCAP.

Article 24. Sous-traitance

Le titulaire doit informer et déclarer à l'ASP le recours éventuel à une sous-traitance.

Il est fait application des articles R2193-1 à R2193-22 du code de la commande publique et 3.6 du CCAG TIC.

Il est précisé que le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent marché pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données et aux exigences de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

Article 25. Résiliation du marché

25.1 Pour motif d'intérêt général

L'ASP peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché avant leur achèvement par une décision de résiliation formalisée par l'envoi au titulaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception et précisant la date effective de résiliation.

Aucune indemnité n'est due au titulaire du marché par dérogation à l'article 51 du CCAG-TIC. En cas d'arrêt en cours d'exécution, les sommes dues au titulaire du marché seront versées au vu des prestations effectuées.

25.2 Pour tous les autres cas

Il est fait application des articles 48 à 50 du CCAG-TIC et des articles L.2195-4 et L.2194-5 du Code de la commande publique.

Dans tous les cas de résiliation pour faute du titulaire, y compris en cas de manquement aux aspects de sécurité informatique, il ne sera dû aucune indemnité de résiliation.

L'article L2195-5 du code de la commande publique s'applique.

Article 26. Règlement des différends et litiges

L'acheteur et le Titulaire s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objets du marché.

Il est fait application des articles 55 du CCAG-TIC.

Les parties peuvent également se prévaloir de l'article R2197-16 et l'article R2197-24 du code de la commande publique et soumettre le différend qui les oppose au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges compétents.

En cas de conflit qui n'aurait pu être réglé par le médiateur ou les comités susvisés, le tribunal administratif compétent est celui du ressort du lieu du siège de l'ASP.

Article 27. Prestations similaires pour les services

L'ASP se réserve le droit d'appliquer les dispositions de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

Article 28. Modifications de marché

28.1 Clause de réexamen

L'ASP se réserve la possibilité de modifier le marché en application de l'article R2194-1 du code de la commande publique, et ce afin de faire réaliser, si besoin, des prestations supplémentaires que le présent marché n'aurait pas permis de réaliser ou de supprimer des prestations qui n'auraient plus d'utilité.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, des modifications, retraits et/ou ajout de prestations (notamment pour la prestation 4 forfaitaire) peuvent intervenir soit à l'initiative de l'ASP, soit à celle du Titulaire, car rendus nécessaires soit par le biais d'une évolution réglementaire et/ou normative, soit par l'introduction d'innovation dans le secteur considéré, ou des évolutions suivantes (ajout/suppression de modules à maintenir).

Ces modifications, retraits et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du marché. Les prix unitaires sont appliqués ou le forfait ajusté en conséquence, le cas échéant, sans qu'il soit nécessaire de formaliser par avenant si les pièces du marché permettent en l'état de procéder à l'ajustement. Cela se matérialisera par un ordre de service et/ou une annexe financière mise à jour.

Le retrait ne peut s'effectuer que moyennant un mois de préavis à chaque date anniversaire du marché.

Les montants dus pour la maintenance forfaitaire (poste 4) de ces retraits et/ou ajouts seront calculés au prorata temporis, à compter de la date d'effet du droit d'utilisation jusqu'à la prochaine date initiale d'anniversaire de la notification du marché.

Si une modification des prestations s'avérait nécessaire, et l'annexe financière de l'acte d'engagement ne permet pas sa mise en œuvre unilatérale, les parties conviennent de se rapprocher pour étudier ensemble les modalités et conditions selon lesquelles ces modifications peuvent être prises en compte.

28.2 Prestations supplémentaires de marché

L'ASP se réserve également la possibilité de modifier le marché en application des articles R2194-2, R2194-3, R2194-4 du code de la commande publique dans la limite de 50% du montant initial du marché, et ce afin de faire réaliser, si besoin, des prestations supplémentaires que le présent marché n'aurait pas permis de réaliser.

Ces modifications feront alors l'objet d'un avenant.

28.3 Autres modifications de marché : modifications non substantielles

L'ASP se réserve, conformément aux articles R2194-7 et R2194-8 du Code de la Commande Publique, la possibilité de modifier le présent marché.

Ces modifications feront alors l'objet d'un avenant.

28.4 Autres modifications de marché : Circonstances imprévues

L'ASP se réserve aussi le droit de modifier le marché lorsque la modification est rendue nécessaire par des circonstances imprévues en application des dispositions de l'article R2194-5 dans la limite de 50% du montant initial du marché.

Cette modification fera alors l'objet d'un avenant.

28.5 Autres modifications de marché : Substitution de titulaire

L'ASP se réserve également la possibilité de modifier le marché lorsqu'un nouveau titulaire se substitue au titulaire initial du marché, en application de l'article R2194-6 du code de la commande publique.

Cette modification fera alors l'objet d'un avenant.

Article 29. Clauses de sécurité

29.1 Confidentialité

Les informations gérées par l'Agence sont classifiées et marquées selon l'échelle ci-dessous.

Niveau	Nom
C4	Informations stratégiques et internes à l'Administration
C3	Informations concernant les bénéficiaires, agents ou intervenants et internes à l'Administration
C2	Informations ne contenant pas de données à caractère personnel et internes à l'Administration
C1	Informations publiques

Toute information non marquée est réputée classifiée C3.

Les informations classifiées C2 à C4 selon cette échelle ou dont le caractère « confidentiel » a été formellement spécifié sont réputées confidentielles. Ainsi, sont considérées comme confidentielles, les informations (notes, procédures et autres documents internes à l'Agence) et, le cas échéant, les données accessibles par le titulaire ou mises à sa disposition dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Le titulaire doit appliquer les mesures de sécurité permettant d'assurer la confidentialité des informations et données mises à sa disposition conformément à l'article confidentialité du CCAG de référence. Les données intégrées ou générées sont utilisables dans le cadre de l'article « régime des données » du CCAG de référence.

De même, la destruction des données s'opère en conformité à l'article « destruction des données » et « audit de sécurité » du CCAG de référence le cas échéant.

29.1.1 Engagement de confidentialité

Le titulaire s'engage à faire signer à chacun de ses intervenants, avant le démarrage de la prestation, l'engagement de confidentialité fourni par l'ASP. Sont considérés comme intervenants du titulaire au titre du présent marché, ses personnels et ceux de ses éventuels sous-traitants directement impliqués dans l'exécution des prestations.

29.2 Audit de sécurité

29.2.1 Audits diligentés par l'Agence

Le titulaire s'engage, dans un délai de 15 jours ouvrés, à donner accès à tous les éléments en sa possession pour permettre un suivi par l'ASP des conditions de réalisation des prestations mentionnées dans le marché/contrat.

Par ailleurs, le titulaire autorise l'ASP à réaliser ou faire réaliser par un tiers expert en la matière, des audits de sécurité (documentation, tests d'intrusion, audit de la sécurité de l'architecture des réseaux IT et des passerelles d'interconnexion, audit de la configuration des équipements de sécurité, etc.).

Le titulaire pourra refuser l'intervention d'un tiers après justification (ex. : conflit d'intérêt avéré). Le cas échéant, le titulaire et l'ASP s'accorderont sur une solution alternative (ex. : audit par un tiers indépendant).

Lorsqu'un audit est diligenté par l'ASP, le plan d'audit (périmètre, fréquence, modalités de validation des résultats) sera fourni au titulaire, dans un délai de 15 jours, avant le démarrage de l'audit.

29.2.2 Audits diligentés par le titulaire sur le périmètre de la prestation

Lorsque le titulaire diligente en interne des audits indépendants (ou s'il fait l'objet d'audits externes indépendants), régulièrement ou non, les résultats de ces audits peuvent être pris en compte par l'ASP sous certaines conditions. À cet effet, le titulaire devra communiquer à l'Agence :

Le périmètre précis de l'audit, par rapport à la prestation réalisée pour le compte de l'ASP ; Le référentiel d'audit utilisé ;

Les modalités de communication des résultats d'audit à l'Agence ;

La fréquence de réalisation des audits (lorsqu'il s'agit d'audits récurrents) ;

Les éléments attestant de l'indépendance de l'audit (lorsqu'ils sont menés en interne).

L'Agence pourra prendre en compte ce type d'audit sous réserve qu'ils soient pertinents dans le contexte de la prestation. Le cas échéant, cette acceptation sera notifiée au titulaire qui devra communiquer à l'Agence¹¹ :

Une copie du(des) rapport(s) d'audit ou les extraits concernant le périmètre de la prestation ;

L'état de traitement des non-conformités concernant le périmètre de la prestation, sur demande de l'Agence.

29.3 Politique de sécurité ASP

29.3.1 Principes généraux

Le titulaire s'engage à respecter les exigences applicables de la politique de sécurité de l'ASP qui concernent la prestation, mentionnées ci-après. Certaines règles pourront être adaptées au contexte spécifique de la prestation, après analyse des risques : les adaptations résultantes seront soumises à l'autorité concernée.

Le titulaire notera plus particulièrement que :

La connexion d'équipements tiers sur les réseaux informatiques de l'établissement est interdite, sauf autorisation formelle de la direction en charge de l'informatique ;

La connexion d'un équipement présent sur le réseau de l'établissement à un autre réseau (privé ou à Internet via un modem ou un équipement similaire) est strictement interdite ;

Seuls les logiciels fournis et validés par la direction en charge de l'informatique de l'établissement peuvent être installés sur les postes de travail de l'ASP.

En cas d'évolution de la politique de sécurité durant l'exécution du marché, modalités et délai de prise en compte des évolutions seront convenus entre l'ASP et le titulaire. Pour les prestations concernées, cette prise en compte pourra impliquer une actualisation du Plan d'Assurance Sécurité.

29.3.2 Exigences applicables

Se référer au chapitre 29 Clauses de sécurité.

29.4 Charte de l'utilisateur du SI de l'ASP

Dès lors qu'il utilise les moyens informatiques de l'Agence, le personnel intervenant pour le compte du titulaire doit respecter la charte de l'utilisateur des SI de l'ASP. Cette charte sera fournie au titulaire à la notification du marché/contrat par le service acheteur.

Le titulaire veillera à ce que ses personnels concernés et, le cas échéant, celui de ses sous-traitants signent et respectent cette charte.

En cas d'évolution de la charte sur la période d'exécution du marché, la nouvelle version sera communiquée au titulaire, lequel devra veiller à ce qu'elle soit signée par ses personnels concernés.

29.5 Sécurité des développements et de la maintenance des applicatifs

29.5.1 Principes généraux

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les principes de « privacy by design » et de « privacy by default ». Le titulaire est responsable de la conformité légale et réglementaire des systèmes qu'il met en œuvre (en particulier en matière de licences logicielles). A contrario, l'ASP est responsable des systèmes et outils qu'elle met à disposition du titulaire dans le cadre de l'exécution du marché.

Toutes les données utilisées et/ou produites dans le cadre des développements informatiques de l'ASP devront faire l'objet d'un effacement sécurisé avant l'affectation des matériels ayant supporté ces développements, à un autre usage.

Le titulaire ne pourra avoir accès qu'aux ressources (sources, documents, outils ...) dont il a la stricte nécessité. Le titulaire appliquera les règles de développement sécurisé de l'Agence précisées en annexe13. En cas d'évolution des règles, titulaire et Agence s'accorderont sur un délai de mise en application cohérent au regard desdites évolutions. Si le titulaire dispose de ses propres règles de développement sécurisé, celles-ci pourront être utilisées si, et seulement si, les règles d'équivalence ont été documentées et approuvées par l'Agence.

29.5.2 Innocuité des systèmes et des livrables

Le titulaire mettra en œuvre les mesures permettant de garantir l'innocuité des systèmes utilisés dans le cadre de la production applicative et des livrables à destination de l'ASP. Il veillera en particulier à ce que les livrables produits soient exempts de « codes malicieux », de « fonctionnalités cachées », de « portes dérobées », et qu'ils ne permettent aucune fuite d'information.

29.5.3 Contrôles

La sécurité des développements fera l'objet de contrôles par l'ASP : les codes sources devront être exempts de vulnérabilités et de code malveillant.

Les contrôles réalisés en interne par le titulaire devront être basés sur des règles au moins équivalentes à celles utilisées par l'Agence. Une preuve de ces contrôles devra être tenue à disposition de l'ASP. Le résultat de ces contrôles sera présenté à l'Agence dans le cadre du suivi de la prestation.

29.5.4 Gestion des vulnérabilités

Le titulaire s'engage à traiter les vulnérabilités découvertes dans les développements qu'il met en œuvre dans le cadre du présent marché. À cet effet, il procédera à une évaluation des vulnérabilités selon l'échelle CVSS en vigueur. Une échelle alternative pourra être utilisée, sous réserve d'un accord préalable de l'ASP.

Dans l'attente du traitement définitif d'une vulnérabilité, des mesures palliatives (traitement temporaire, mesure de limitation de risque) devront être proposées à l'ASP.

29.5.5 Environnement de travail

Le titulaire doit veiller à appliquer les mises à jour de sécurité des matériels et logiciels qu'il met en œuvre dans le cadre de la prestation. Il ne peut déroger à cette règle que sur instruction formelle de l'ASP.

Dans le cas où la prestation s'effectuerait dans les locaux du titulaire en utilisant des ressources informatiques de l'établissement, le titulaire devra mettre en œuvre les mesures de sécurité permettant de garantir que seuls ses collaborateurs désignés pour la prestation sont en mesure d'utiliser les moyens mis à disposition par l'ASP.

En particulier, le titulaire s'engage à :

Effectuer la prestation dans des zones isolées physiquement des autres locaux du titulaire¹⁴.

Disposer pour ces zones, d'un dispositif technique et de procédures de contrôle d'accès, conformes aux exigences de l'ASP qui permettent :

- D'identifier les personnes autorisées à accéder à ces zones,
 - D'interdire l'accès aux personnes non autorisées,
 - De conserver une trace de tous les accès à ces zones conformément à la réglementation, restituables sur demande à l'ASP ;
 - Maintenir la liste des personnes habilitées : la transmettre à l'ASP, sur demande ;
 - Signaler immédiatement tout changement intervenant dans cette liste ;
-
- Assurer une séparation si possible physique – ou à défaut logique – du réseau dédié à la prestation ASP.

Le titulaire est informé que :

L'ouverture d'un lien réseau dédié à la prestation est conditionnée à la validation par l'ASP du plan d'assurance sécurité remis par le titulaire, présentant la topologie de ce réseau et son intégration dans le réseau d'entreprise du titulaire ;

Tout changement dans cette topologie (adressage, routage, filtrage) doit être soumis à l'avis préalable de l'ASP.

29.5.6 Environnement de développement

Le titulaire s'engage à :

- Dédier un environnement si possible physique, à défaut logique de développement aux prestations objet du présent marché/contrat ;
- Informer formellement l'ASP de tout changement concernant l'environnement de développement au moins 15 jours ouvrés, avant le changement.

29.5.7 Dispositions propres aux développements

Le titulaire doit assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art et à la politique de sécurité de l'ASP dans chacune des technologies mises en œuvre.

Il doit en particulier :

- Maintenir l'environnement applicatif en tenant compte des recommandations de l'ASP ;
- Assurer un contrôle rigoureux des entrées utilisateurs ;
- Assurer un cloisonnement strict des accès des utilisateurs ;
- Sécuriser les accès aux fonctions d'administration ;
- Installer ou activer uniquement les fonctions nécessaires et appliquer le principe du moindre privilège ;
- Respecter les recommandations de l'OWASP, pour les technologies web ;
- Mener, dans le cadre des phases de recette, une revue de code permettant de s'assurer d'une implémentation conforme aux exigences de sécurité, pour les codes pour lesquels cela s'applique ;
- Corriger à sa charge les éventuelles anomalies détectées lors de la revue de code ;
- Implémenter des mesures de protection face aux attaques, en particulier les attaques par injection ou par dépassement de capacité ;
- Assurer la gestion des erreurs applicatives (la remontée et le traitement ne doivent en aucun cas présenter d'informations techniques à l'utilisateur) ;
- Implémenter des journaux d'événements requis ;
- Fournir à l'ASP l'ensemble des éléments utilisés dans le cadre des développements permettant à l'ASP de construire les applications ;
- Prouver que les éléments externes utilisés n'introduisent pas de vulnérabilités au sein des applications ;
- Identifier l'ensemble des flux avec des entités externes des applications. Ces flux devront être validés
- Conjointement entre les équipes du titulaire et de l'ASP ;
- Utiliser des mesures cryptographiques conformes aux directives nationales de l'ANSSI.

29.6 Plan d'assurance sécurité

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en matière de sécurité des systèmes d'information selon le Plan d'Assurance Sécurité (PAS), dont la trame sera transmise par la DNSI, dans le cas du contrat. Le titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité de l'ASP pendant toute la durée de la prestation.

Le projet de Plan d'Assurance Sécurité établi conformément à la trame fournie par l'ASP, qui s'applique aux équipes du titulaire et aux sous-traitants éventuels.

Le PAS, à valeur contractuelle, sera finalisé dans un délai de 30 jours, à compter de la notification. Le PAS fera l'objet d'une révision annuelle par les deux parties.

29.7 Suivi des exigences de sécurité de la prestation

Le titulaire s'engage à participer aux comités permettant d'assurer le suivi des exigences de sécurité applicables dans le cadre de la prestation.

Les ordres du jour de ces comités de suivi sont définis conjointement par le titulaire et l'ASP et sont formalisés par le titulaire. Les points sécurité à traiter dans ces réunions sont, a minima:

- Le suivi de la couverture des exigences et clauses de sécurité ;
- Le suivi des niveaux de services exigés par les engagements de service ; L'analyse des indicateurs portant sur :
 - Les exigences et clauses de sécurité ;
 - Les niveaux des engagements de service ;
 - Les incidents impactant les services et prestations
 - Le suivi des plans d'amélioration;

L'information de l'Agence quant aux changements apportés aux mesures de sécurité, le cas échéant.

Les comptes rendus sont formalisés par le titulaire et communiqués à l'ASP, au plus tard 5 jours ouvrés après le comité.

29.8 Interventions à distance

Les opérations telles que la télémaintenance, l'infogérance ou le télédiagnostic doivent être préalablement acceptées par l'ASP. L'accès sera ouvert uniquement :

- Sur demande ;
- Pour une durée limitée ;
- Pour une ressource connue et identifiée (IP fixe sur Internet, VPN spécifique), le poste utilisé à cette fin devra alors faire l'objet d'une authentification forte et les opérations devront être tracées.

Le titulaire s'engage à obtenir l'accord préalable de l'ASP avant chaque opération de télémaintenance dont il prendrait l'initiative. À cet effet, il devra au préalable transmettre à l'ASP un descriptif de l'opération précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants.

Des registres seront établis sous les responsabilités respectives de l'ASP et du titulaire, mentionnant les dates et natures détaillées des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

Le titulaire fournira la liste des dispositifs de télémaintenance qu'il envisage de mettre en œuvre sur le système de l'ASP, avec pour chacun, la justification et les mesures de sécurité techniques et organisationnelles proposés :

- La sécurité de la liaison : réseau public ou ligne spécialisée, type de VPN, etc. ;
- Les dispositifs techniques de sécurité : filtrage des accès réseau, droits d'accès, etc. ;
- Les mesures organisationnelles, les procédures retenues pour déclencher une intervention ;
- Les mécanismes d'authentification des techniciens assurant le support ;
- La journalisation des actions ;
- La protection des accès aux données confidentielles en cas d'utilisation sur un système de production ;
- Les éventuels rapports d'audit et plans d'action afférents.

Le titulaire fournira les documents qui suivent, dans un délai d'un mois suivant la notification :

- Les procédures d'exploitation de sécurité, fixant les modalités générales d'exploitation de sécurité des dispositifs de télémaintenance ;
- Un protocole d'accord entre l'ASP et la société en charge de la télémaintenance pour formaliser des procédures spécifiques.

29.9 Gestion des changements et évolutions

Le titulaire devra informer l'ASP de tout changement ayant une incidence sur la sécurité de l'information, sur le périmètre de la prestation. Lorsque ce changement est de nature à introduire ou augmenter les risques en matière de sécurité de l'information, le changement sera subordonné à l'accord formel de l'ASP.

29.10 Interventions dans les locaux de l'ASP

Les prestations n'ayant pas d'adhésion avec le SI de l'ASP, le titulaire devra respecter les règles de sécurité spécifiques à l'accès aux locaux définis par l'ASP, notamment, l'accès limité aux zones d'intervention définies par le marché/contrat et le port apparent du badge, cela pendant toute la prestation.

29.11 Formation à l'environnement des applications de l'ASP

Toute prestation de développement / maintenance d'application, réalisée en interne, avec connexion au système d'information de l'ASP nécessite que les intervenants dans la réalisation de la prestation soient préalablement formés à l'environnement des applications de l'ASP.

Cette clause s'applique également aux interventions réalisées à distance du type :

Télédiagnostic : supervision d'équipements réseau et sécurité, diagnostic d'anomalies sur une application ;

Télémaintenance : réalisation d'opérations à distance sur un dispositif ; Télédistribution : mise à jour d'une application à distance.

29.12 Gestion des incidents de sécurité

29.12.1 Documentation

Le titulaire doit disposer d'une documentation lui permettant d'assurer une gestion adaptée des incidents de sécurité. Celle-ci doit en particulier décrire les modalités :

- D'analyse et de qualification de l'incident ;
- D'identification, d'acquisition / de collecte et de préservation des preuves numériques ;
- De signalement de tout incident impactant l'ASP, au(x) point(s) de contact définis par l'ASP.

Pour les cas concernant – ou ayant un impact sur – l'ASP, les actions nécessaires à la résolution de l'incident devront être documentées par le titulaire et tenues à disposition de l'ASP.

29.12.2 Points de contact, modalités de signalement et d'échange en cas d'incidents de sécurité

Les incidents de sécurité devront être signalés aux points de contact de l'Agence qui seront communiqués formellement au titulaire (courriel et téléphonique) au lancement de la prestation.

Le titulaire communiquera à l'ASP la liste de ses points de contacts (courriel et téléphonique) en matière de gestion des incidents de sécurité. Il veillera à communiquer à l'Agence tout changement apporté à cette liste.

En cas de crise, des modalités d'échange spécifiques pourront être mises en œuvre entre l'Agence et le titulaire, si cela s'avère nécessaire (ex. : compromission de messagerie, indisponibilité des systèmes de téléphonie fixe, ...).

29.12.3 Délais de signalement à l'ASP

Tout incident de sécurité survenant sur le périmètre de la prestation devra être notifié à l'ASP dans les 24h suivant sa détection.

En cas de cyber-attaque impactant tout ou partie de ses systèmes d'information, le titulaire devra alerter le(s) point(s) de contact de l'ASP mentionnés supra, dans les meilleurs délais possibles, considérant la situation. En tout état de cause, le délai de signalement à l'ASP ne pourra excéder 48h.

29.12.4 Dispositions spécifiques aux cas de crise

Le titulaire s'engage à informer l'ASP de l'évolution de la situation dans les meilleurs délais.

En cas d'attaque informatique, le titulaire s'engage à communiquer à l'Agence, dès que possible :

- Les éléments macroscopiques relatifs à l'attaque (en particulier vecteur et outillage utilisés) ;
- Les éventuels vecteurs de risques pour l'Agence, s'ils sont identifiés (ex. : courriels ou fichiers suspects adressés à l'Agence et identifiés lors des phases d'analyse de l'attaque) ;
- Les éventuels indicateurs de compromission, s'ils sont identifiés.

29.12.5 Mesures d'isolement des SI et gestion du retour à la normal

En cas d'incident de sécurité présentant un risque non maîtrisé de propagation aux systèmes d'information de l'ASP, le titulaire devra, sauf contre-indication formelle ASP, isoler ses SI de ceux de l'Agence.

En fonction de l'urgence de la situation et des niveaux de risque évalués par l'ASP, l'Agence se réserve le droit d'isoler ses propres SI de ceux du titulaire et/ou de ses éventuels sous-traitants. Cette mesure pourra être mise en œuvre de façon unilatérale, immédiate et sans préavis.

Lorsqu'une mesure d'isolement conduit à rompre un canal de communication utilisé dans la gestion de crise, des moyens d'échanges palliatifs doivent être déterminés d'un commun accord ASP - Titulaire.

La réouverture des communications pourra être progressive. Elle sera conditionnée à la transmission d'un engagement formel du titulaire quant à la circonscription, à la maîtrise ou la fin de l'incident. Cet engagement devra permettre à l'Agence une prise de décision circonstanciée quant à l'arrêt des mesures d'isolement.

Le candidat précisera dans son offre sa politique en matière de recours à un prestataire de réponse aux incidents de sécurité (PRIS) qualifié.

29.12.6 Mesures de capitalisation

Sauf accord formel de l'ASP, lorsqu'un incident introduit un impact majeur ou critique pour l'Agence, le titulaire organisera un retour d'expérience en y associant l'ASP dans les 3 mois suivant le retour à la normale.

Article 30. Dérogations au CCAG

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

Articles du présent CCAP	Articles du CCAG-TIC auquel il est fait dérogation
9.1.2 Partie à prix unitaire à bons de commande (prestations 1, 2, 3 et 5)	Article 13.3.2
9.4 Modalités d'engagement des prestations	Article 3.7.2
18 Pénalités et réfections	Article 14
25.1 Pour motif d'intérêt général	Article 51