

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

MP 26-02

- **Acheteur :**

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

**Objet de la consultation : Prestations d'externalisation de l'assistance multicanale
auprès des usagers des politiques publiques confiées à l'ASP**

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 et délais d'exécution	6
Article 6. Considérations sociales	6
Article 7. Protection de l'environnement	11
Article 8. Etablissement des prix du marché.....	12
8.1 Montant du marché.....	12
8.2 Type et forme des prix	12
8.3 Contenu des prix.....	12
8.4 Date d'établissement des prix initiaux.....	12
8.5 Révision / actualisation des prix	12
8.5.1 Modalités d'actualisation des prix en fonction du délai de début d'exécution du marché	
Erreur ! Signet non défini.	
8.5.2 Modalités de demande de révision des prix :	Erreur ! Signet non défini.
8.5.3 Périodicité et Modalités de calcul de la révision des prix	Erreur ! Signet non défini.
Article 9. Conditions générales d'exécution	12
9.1 Délais d'exécution.....	14
9.2 Lieux d'exécution des prestations.....	14
9.3 Horaires d'interventions	14
9.4 Modalités d'engagement des prestations	14
9.5 Prévention des conflits d'intérêts	15
Article 10. Conditions particulières d'exécution	15
10.1 Suivi du présent marché	15
10.2 Audit de sécurité	16
Article 11. Obligations des cocontractants	16
11.1 Obligations communes	16
11.2 Obligations de l'ASP	16
Obligations du titulaire	16
11.2.1 Obligations générales	16
11.2.2 Pièces et attestations.....	17
11.2.3 Modification affectant le titulaire au cours du marché	18
Article 12. Modalité d'intervention du personnel du titulaire.....	18
Article 13. Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats	18
Article 14. Vérification et admission.....	19
Article 15. Pénalités et réfections	19
15.1 Pénalités en cas de retard relatives à la phase d'apprentissage	19

15.2	Pénalités en cas de non-respect du taux d'appels aboutis pour les appels entrants lors de la phase de production des dispositifs	19
15.2.1	Pénalités pour non atteinte du taux d'appels aboutis mensuel :	19
15.2.2	Qualité de service hebdomadaire :	20
15.2.3	Taux d'appels aboutis mensuel et hebdomadaire	20
15.3	Pénalités liées aux restitutions de livrables (comptes rendus de réunion, bilans activité, livrables de réversibilité dont guides d'entretien...)	21
15.4	Pénalités relatives à la clause insertion sociale	21
15.5	Pénalités relatives à la clause développement durable et environnementale	21
15.6	Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité	21
15.7	Application des pénalités	22
15.8	Réfections	22
	Article 16. Responsabilité et assurances.....	22
16.1	Responsabilité	22
16.2	Assurance	23
	Article 17. Exécution financière du marché.....	23
17.1	Avance.....	23
17.2	Echéancier des paiements et acomptes	23
17.3	Solde du paiement des prestations.....	23
17.4	Dématérialisation des factures	24
17.5	Régime des paiements	24
17.5.1	Mode et délai de paiement	24
17.5.2	Intérêts moratoires	24
	Article 18. Retenue de garantie	25
	Article 19. Cession ou nantissement de créance.....	25
	Article 20. Protection des données à caractère personnel	25
	Article 21. Sous-traitance	25
	Article 22. Résiliation du marché.....	25
	Article 23. Règlement des différends et litiges	26
	Article 24. Prestations similaires pour les services / livraisons complémentaires pour les fournitures	26
24.1	Livraisons complémentaires	26
24.2	Prestations similaires.....	26
	Article 25. Modifications de marché	26
25.1	Clause de réexamen.....	26
25.2	Prestations supplémentaires de marché.....	27
25.3	Autres modifications de marché : modifications non substantielles	27
25.4	Autres modifications de marché : Circonstances imprévues	27
25.5	Autres modifications de marché : Substitution de titulaire	27
	Article 26. Clauses de sécurité	27
26.1	Confidentialité	27

26.2	Audit de sécurité	28
26.3	Charte de l'utilisateur du SI de l'ASP	29
26.4	Suivi des exigences de sécurité de la prestation	29
26.5	Gestion des changements et évolutions	30
26.6	Formation à l'environnement des applications de l'ASP	30
26.7	Gestion des incidents de sécurité	30
26.8	Utilisation de l'intelligence artificielle.....	31
Article 27. Dérogations au CCAG		31

Article 1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'externalisation de l'assistance multicanale de certains dispositifs de l'ASP, de manière totale ou partielle en fonction de l'organisation retenue. L'objectif est de mettre à disposition des usagers de l'ASP, un accompagnement quotidien dans leurs démarches de demande d'aide ou de l'utilisation des portails web mis à disposition par l'ASP, et la réalisation de prestations complémentaires.

Les prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites dans le CCTP MP26-02 et ses annexes.

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.

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 qui s'exécute au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, en application des articles R2162-1 à R2162-6 et dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et R2162-14 de la commande publique.

Il comporte les prestations suivantes qui consiste en la prise en charge partielle ou totale de l'assistance multicanale mise à disposition des usagers pour les dispositifs suivants actuellement mis en œuvre par l'ASP dont la description est donnée en annexe B au CCTP :

- Activité Partielle (APART)
- Les aides aux véhicules peu polluants
- Service civique (ELISA)
- Alternance
- Telepac
- Validation des acquis par l'expérience (VAE)
- Enquête d'appels sortants pour un dispositif géré pour la Région Bourgogne-Franche-Comté

Les prestations s'exécutent selon les montants inscrits à l'acte d'engagement.

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 ses annexes complétées :
 - Annexe 1 : annexe financière (bordereau des prix unitaires – BPU)
 - Annexe 2 : annexe relative à une action d'insertion professionnelle.

2. Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe :
 - Annexe 1 : Développement durable
3. Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
 - Annexe A, glossaire,
 - Annexe B, relative aux fiches produits,
 - Annexe C, relative au PAS.
4. Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services – FCS (du 30 mars 2021, publié au JORF du 1er avril 2021) - non fourni
5. L'offre du titulaire

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 et délais d'exécution

La durée est précisée dans l'acte d'engagement.

Les délais de d'exécution sont précisés à l'article 9.1 du présent CCAP.

Article 6. Considérations sociales

6.1 Modalités d'exécution relatives à l'impact social des prestations

Le Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsable (SPASER) de l'Agence définit et priorise les actions à mener par l'établissement dans le domaine de l'achat durable. Son axe 2 a notamment pour objectif de faciliter l'insertion sociale des personnes éloignées de l'emploi par l'activité économique et lutter contre les inégalités.

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/du marché sur simple demande de l'Acheteur.

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

Dans l'optique de l'axe 2 de son SPASER, l'Agence évalue la possibilité de faire réaliser tout ou partie de ses différents besoins par une structure du secteur du travail protégé et adapté, de l'insertion par l'activité économique, de l'ESS (etc.) et ce, dès le premier euro.

Ainsi, le Titulaire doit être en mesure d'identifier, en cours d'exécution de l'accord-cadre, sur simple demande de l'Acheteur, les entreprises inclusives, parmi ses fournisseurs, concourant à la réalisation des prestations objet du marché.

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

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

6.2 Modalités de réalisation relatives à la Clause d'insertion par l'activité

Le SPASER de l'Agence définit et priorise les actions à mener par l'établissement dans le domaine de l'achat durable. Son axe 2 a notamment pour objectif de faciliter l'insertion sociale des personnes éloignées de l'emploi par l'activité économique et lutter contre les inégalités.

En application de l'article L2112-2 du Code de la Commande Publique 2019, les conditions d'exécution du marché comportent des éléments à caractère social qui visent la promotion de l'emploi des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion et de lutte contre le chômage.

Cette clause sociale se traduit par un nombre d'heures d'insertion à réaliser sur la durée du marché, reconductions comprises, selon les volumes suivants ;

Le titulaire s'engage à réserver **sur toute la durée d'exécution de l'accord-cadre** une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion à hauteur de **10 heures de travail par tranche de 10 000 € HT de prestations facturées**.

L'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Cela consistera à réserver au public visé le nombre d'heures sur lequel le titulaire se sera engagé et qui fera l'objet d'un critère de notation en application de l'article L2152-7 du CCP 2019.

La clause sociale d'insertion obligatoire peut être réalisée par le ou les titulaire(s) et/ou par son (ou ses) sous ou cotraitant(s). Dans ce cas, l'objectif d'heures d'insertion peut être réparti au prorata du montant de la part d'activité.

Les publics visés

L'objectif est de procéder à des recrutements à l'occasion de l'obtention du marché.

Les candidats peuvent être proposés par l'Unité Clauses Sociales ou repérés par l'entreprise.

Dans ce dernier cas, cette dernière devra présenter tous les éléments permettant de justifier de la situation de la personne au moment de son embauche qui devra s'effectuer dans les dates d'exécution du marché.

Le dispositif mis en place vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières dont l'éligibilité de la candidature aura été validée dans le cadre du dispositif d'accompagnement des clauses d'insertion.

Les personnes concernées par cette action seront :

- des jeunes de moins de 26 ans, diplômés ou non, sortis du système scolaire ou de l'enseignement supérieur depuis au moins 6 mois, s'engageant dans une démarche d'insertion et de recherche d'emploi,
- des Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (plus de 12 mois d'inscription à France Travail) sans activité ou en activité partielle (moins de 6 mois dans les 12 derniers mois)
- des allocataires du RSA en recherche d'emploi ou leurs ayant droits,
- les bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), de l'Allocation d'Insertion (AI), de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ou de l'Allocation d'Invalidité,
- les publics reconnus Travailleurs Handicapés au sens de l'article L5212-13 du code du travail, orientés en milieu ordinaire et demandeurs d'emploi,
- les publics seniors de plus de 50 ans demandeurs d'emploi depuis au moins 6 mois,
- les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire,
- les personnes prises en charge par les dispositifs de l'insertion par l'activité économique (SIAE) définies à l'article L-5132-4 du code du travail, les personnes prises en charge par les dispositifs particuliers notamment les Etablissements Publics d'Insertion de la Défense (EPIDE), les Ecoles de la deuxième chance (E2C) ainsi que les personnes en parcours d'insertion au sein des Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)...

En outre, l'unité clauses sociales d'insertion peut valider d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion sur avis motivé de France Travail, des Maisons de l'Emploi, des Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), des Missions Locales ou des Maisons Départementales pour les personnes handicapées (MDPH).

Tous les publics décrits ci-dessus sont éligibles quelles que soient les structures qui portent leur contrat de travail.

Les candidats peuvent être identifiés par l'attributaire ou proposés par le dispositif d'accompagnement dont les coordonnées figurent ci-dessous

En tout état de cause, l'éligibilité de la candidature de ces publics aura, préalablement à tout recrutement, été validée dans le cadre du dispositif d'accompagnement des clauses sociales

Durée de valorisation : une personne recrutée à l'occasion d'une clause sociale reste éligible durant 24 mois minimum et durant cette période, son temps de travail pourra être valorisé en réponse aux objectifs d'insertion.

Si la personne est recrutée en alternance, le temps de travail et de formation sera comptabilisé en réponse aux objectifs d'insertion.

Dans le cas où une personne recrutée à l'occasion d'un marché intégrant une clause sociale voit son contrat transformé en CDI, elle sera valorisable jusqu'au terme du marché considéré.

Modalités de mise en œuvre

Cela consiste, pour l'attributaire retenu, à réserver une part du temps total de travail nécessaire à l'exécution des prestations à une action d'insertion réalisée selon l'une des modalités définies ci-dessous, avec possibilité de les cumuler :

1ère modalité : le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec des structures inclusives. Les coordonnées des structures répondant à ces caractéristiques peuvent être communiquées par l'Unité clauses sociales ou sont accessibles sur le moteur de recherche de la Plateforme de l'inclusion : <https://lemarche.inclusion.beta.gouv.fr/>

2ème modalité : la mise à disposition de salariés

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

- D'une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI)
- D'une Association Intermédiaire (AI)
- D'un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)
- D'une Entreprise Adaptée de Travail Temporaire (EATT)

3ème modalité : l'embauche directe dans l'entreprise titulaire du marché (CDD, CDI ou alternance)

Il est possible d'opter pour l'une ou l'autre de ces formules ou une combinaison de celles-ci.

Le dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre de la clause sociale d'insertion

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, l'ASP propose une procédure spécifique d'accompagnement qui peut être sollicité en prenant attache auprès de Limoges Métropole – Communauté urbaine :

Limoges Métropole - Communauté urbaine
Direction de la politique de la ville, de l'emploi et du développement social
Unité Clauses Sociales
19, rue Bernard Palissy
CS 10001 - 87031 LIMOGES cedex 1
Tél : 05 55 45 78 93
Facilitatrices : Hortense DUGAY / Johanna NIVARD/Anne Cécile FALL

De son côté, le titulaire désigne un interlocuteur dont l'identité sera transmise au dispositif d'accompagnement.

Protection des données par Limoges Métropole :

Le titulaire est informé que les données collectées seront traitées, par Limoges Métropole, dans le logiciel ABC Clause (développé par la société Cityzen du Groupe UP à la demande de l'Alliance Ville Emploi, qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL).

A ce titre, les bénéficiaires, les représentants de l'entreprise, les représentants du Donneur d'ordre, les représentants de tous les partenaires impliqués dans la mise en application de la clause sont informés que les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour réaliser le suivi dans le cadre du dispositif clause d'insertion. Limoges Métropole est responsable du traitement des données collectées. Ces données personnelles sont : le nom de la structure, son numéro de SIRET et les coordonnées de l'interlocuteur.

La finalité de ce traitement est la mise en œuvre des clauses sociales au profit des publics en insertion. Les clauses sociales constituent un levier dans la mise en œuvre d'un parcours vers l'insertion durable des personnes éloignées de l'emploi.

Toute réutilisation des données sera conditionnée au respect de ces finalités, ou en poursuivant des finalités compatibles. Les données personnelles collectées font l'objet de fiches d'orientation et de fiches de positionnement qui pourront être transmises aux organismes suivants, dans la seule finalité de poursuivre les objectifs de la clause sociale :

- Maîtres d'ouvrage,
- Entreprises,
- Organismes de formation,
- Acteurs du service public de l'emploi,
- Structures d'Insertion par l'Activité Economique.

La collecte des données personnelles n'excède pas ce qui est strictement nécessaire à ces finalités. Limoges Métropole n'intègre à son traitement de données personnelles que les informations susceptibles de guider les organismes d'insertion dans l'accompagnement des personnes.

Les données personnelles collectées seront conservées 10 ans. Au-delà de cette durée, les données seront détruites.

Conformément au Règlement général de protection des données personnelles (Règlement de l'Union européenne n°2019/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016), le Titulaire peut exercer à tout moment un droit d'accès sur les données personnelles concernées et obtenir une copie gratuite des données collectées.

Le Titulaire peut également, à tout moment et sans justification, exercer un droit de rectification ou d'effacement des données.

Toutes les demandes concernant le présent traitement de données personnelles sont à adresser à l'unité clauses sociales, au 05.55.45.29.86 ou 05.55.45.78.95 ou 05.55.45.78.93 ou insertion-clauses-sociales@limoges-metropole.fr

Confidentialité des données personnelles fournies au Titulaire :

Pour sa part, le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures, nécessaires et suffisantes, pour garantir la confidentialité et la sécurité des données concernant le dispositif d'accompagnement.

Le Titulaire du marché s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter :

- Veiller à ce que son personnel et le personnel des sociétés sous-traitantes soient strictement tenus à des devoirs de secret professionnel,
- Ne pas divulguer ces données sous quelque forme que ce soit à des tiers non habilités, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

En général, ces informations (quelle qu'en soit la forme) ne peuvent, sans autorisation écrite du pouvoir adjudicateur, être communiquées à des tiers.

Le contrôle de l'action d'insertion

Il sera procédé par tous moyens au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion pour laquelle le Titulaire s'est engagé.

A cet effet, le Titulaire engagé dans la démarche fournit aux facilitatrices :

- Avant chaque recrutement d'un ou une candidat(e) identifié(e) par l'entreprise, toutes les informations nominatives administratives relatives à sa situation au regard de l'emploi : fiche de renseignement et justificatif d'éligibilité selon la liste fournie, CV à jour, ou tout autre élément permettant de justifier de sa situation (coordonnées du conseiller emploi par exemple).

- Avant le 15 de chaque mois, tous renseignements utiles propres à permettre le contrôle régulier de l'exécution de la clause sociale d'insertion et son évaluation : date d'embauche, nombre d'heures réalisées selon les options choisies, type de contrat, poste occupé.

En cas de sous-traitance, le Titulaire est responsable de la bonne remontée des informations à l'unité clause sociale.

Le refus caractérisé de transmission de ces renseignements peut entraîner l'application d'une pénalité prévue à l'article 15 du CCAP.

En complément de cette transmission d'informations et pendant l'exécution du marché, le maître d'ouvrage peut, à tout moment, décider d'inscrire le suivi de la clause sociale à l'ordre du jour d'une réunion de suivi de l'exécution de la prestation.

Dans le cas d'une mise à disposition de personnel ou de sous-traitance à un opérateur d'insertion, les heures d'insertion ne seront comptabilisées qu'à compter du paiement effectif de la prestation au tiers concerné.

Afin de favoriser le parcours d'insertion des personnes recrutées par l'entreprise et pour faciliter la gestion de la clause par ladite entreprise, à compter de l'attribution du marché et pendant son exécution, l'entreprise attributaire du marché peut solliciter, auprès du facilitateur mentionné à l'article 6 du CCAP, la globalisation des heures d'insertion au cas où elle serait attributaire d'un ou plusieurs autres marchés :

- Comportant une clause sociale d'insertion
- S'exécutant dans le même délai d'exécution
- S'effectuant dans le cadre territorial d'intervention du facilitateur

Cette demande de globalisation des heures d'insertion vise à permettre à l'entreprise, qui s'engage par ailleurs à réaliser l'ensemble des prestations liées aux marchés concernés, d'affecter la ou les personne(s) recrutée(s) dans le cadre des clauses, à la réalisation d'une seule des prestations prévues par les différents marchés.

La demande doit être adressée au facilitateur. Elle peut être déclarée recevable par l'unité clauses sociales mentionnée à l'article 6 du CCAP aux conditions suivantes :

- Si la mesure est favorable au parcours du salarié en insertion
- Si la mesure recueille l'accord des maîtres d'ouvrages concernés
- Si la mesure est applicable dans le cadre territorial d'intervention du facilitateur
- Si la mesure concerne une personne dont l'éligibilité de la candidature au dispositif des clauses sociales d'insertion a été vérifiée par le facilitateur.

En tout état de cause, cette demande doit être faite préalablement à la prise de poste du salarié et les heures d'insertion réalisées dans le délai d'exécution de chacun des marchés concernés sont affectées, au niveau du décompte, à chacun des marchés concernés, à due proportion.

Par ailleurs, lorsque le Titulaire rencontre des difficultés pour assurer son engagement, il doit informer le maître d'ouvrage par courrier recommandé avec AR avec copie au dispositif d'accompagnement. Dans ce cas, l'unité clauses sociales étudiera avec le Titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs.

En cas de difficultés économiques qui se traduisent par le recours à de l'activité partielle, à l'engagement d'une procédure de licenciement pour motif économique ou encore l'ouverture d'une procédure de

redressement judiciaire, la suspension ou l'annulation partielle ou totale de la clause sociale est subordonnée à la communication d'une copie des documents afférents à ces difficultés transmis à la DREETS ou au juge.

A l'issue de l'exécution du marché, il est procédé, de façon contradictoire, au bilan de l'exécution de l'action d'insertion.

En cas de manquement grave du prestataire à son engagement d'insertion, l'Agence de services et de paiement peut procéder à la résiliation du marché conformément à l'article dédié du présent C.C.A.P.

6.3 Autres Modalités de réalisation propres au marché

6.3.1 Modalités de réalisation propre aux prestations dans le domaine de la protection des travailleurs

Les conditions de travail associées à la réalisation des prestations attendues devront faire l'objet d'une vigilance accrue de la part du titulaire. Les politiques mises en œuvre sont détaillées dans l'annexe dédiée.

L'ASP sera attentive à la gestion du stress et à la charge mentale associés aux objectifs assignés aux agents. Elle sera également aux outils informatiques associés, et aux matériels et fournitures mis à disposition et à la prévention des risques psycho-sociaux.

Article 7. Protection de l'environnement

7.1 Modalités d'exécution relatives à l'impact environnemental des prestations

Le Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsable (SPASER) de l'Agence définit et priorise les actions à mener par l'établissement dans le domaine de l'achat durable. Son axe 3 : « Participer à la transition écologique et à la mise en œuvre d'un numérique responsable », et son axe 5 : « Réaliser des achats justes et économes en termes d'énergie, de ressources et de prix » ont notamment pour objectif de diminuer l'impact environnemental des achats de l'Agence.

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.

Afin de permettre l'évaluation de l'impact des prestations associées à la réalisation de ce marché, le titulaire devra fournir à l'ASP, sur simple demande, les éléments en sa possession (BEGES et plan de transition associé) conformément à l'article L.229-25 du code de l'environnement.

Par ailleurs, soucieuse de s'inscrire dans une démarche de développement durable, l'ASP impose au titulaire d'exécuter le marché en fonction de moyens et de méthodologies de travail plus respectueux de l'environnement, inscrits 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 indispensables 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.

7.2 Modalités de réalisation propres au présent accord-cadre

Le titulaire détaille les engagements pris dans la réalisation des prestations spécifiques réalisées dans l'exécution du présent accord cadre dans le cadre de son mémoire technique.

Article 8. Etablissement des prix du marché

8.1 Montant du marché

Les montants du marché sont précisés dans l'acte d'engagement et son annexe financière.

8.2 Type et forme des prix

Le marché est traité à prix unitaires et définitifs.

8.3 Contenu des prix

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

Les prix figurant dans **l'annexe n°1 financière à l'acte d'engagement (BPU)** 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.

Les frais de transport, d'hébergement et de restauration des intervenants relatifs à la conduite des prestations attendues sont inclus dans les prix proposés.

8.4 Date d'établissement des prix initiaux

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

8.5 Révision / actualisation des prix

Le marché public est conclu à prix actualisables et révisables.

8.5.1 Modalités d'actualisation des prix en fonction du délai de début d'exécution du marché

Si un délai supérieur à trois mois s'écoule entre la date limite de remise des offres et la date de notification du marché, les prix peuvent être actualisés à la demande expresse et écrite (courriel ou courrier) du titulaire avant l'établissement de la première commande par la formule suivante :

$$Pa = P \times \left(\frac{I_m}{I_0} \right)$$

Dans laquelle :

- Pa : Prix actualisé
- P : Prix initial à la remise des offres
- Im : Dernière valeur publiée ferme (ou définitive) de l'indice de référence connue à la date de notification du marché
- I0 : Valeur publiée ferme (ou définitif) de l'indice de référence au moment de l'établissement du prix (à la date limite de remise des offres)

Le coefficient est arrondi au millième selon la méthode de l'arrondi arithmétique.

L'indice I utilisé est : Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – Total HS – Ensemble des services

Prix de marché – Base 2021 – Données trimestrielles brutes – Identifiant 010766502

Dans le cas où les dispositions légales ou réglementaires ne permettraient pas l'application de la présente clause (disparition ou modification de l'indice de référence), les nouvelles dispositions en vigueur s'y substitueraient, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

Une seule actualisation pourra être appliquée sur la durée du marché.

8.5.2 Modalités de demande de révision des prix :

L'initiative de la révision appartient au titulaire ou à l'ASP. La partie à l'initiative de la demande de révision doit faire parvenir cette dernière à l'autre partie, par courriel ou lettre simple, en y joignant le calcul du coefficient de révision au plus tard **1 mois calendaire avant la date anniversaire de la notification du présent marché.**

Dans le cas où les dispositions légales ou réglementaires ne permettraient pas l'application de la présente clause de révision (disparition ou modification des indices de référence), les nouvelles dispositions en vigueur s'y substitueraient, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

La révision des prix ne s'applique qu'aux commandes passées à compter du 1^{er} jour du mois suivant la date anniversaire de la notification du marché.

Sans demande de l'une ou de l'autre partie, les prix en vigueur restent applicables. En aucun cas, une révision des prix ne sera rétroactive. En cas de non transmission dans les délais et formes mentionnées, les tarifs précédents restent applicables.

En aucun cas les nouveaux tarifs ne devront être appliqués sans accord écrit du représentant du pouvoir adjudicateur.

8.5.3 Périodicité et Modalités de calcul de la révision des prix

Les prix sont révisables annuellement à la date anniversaire de la notification du marché et à la hausse ou à la baisse, par référence aux variations du ou des indices présents dans la formule suivante :

$$P = P_0 \times \left(\left(\frac{S}{S_0} \right) \right)$$

Dans laquelle :

- P = Prix révisé en euros hors taxes
- P0 = Prix initial du marché en euros hors taxes, tel qu'il figure à l'acte d'engagement ou à l'annexe financière, établi aux conditions économiques en vigueur à la date de remise des offres,
- S0= dernière valeur publiée ferme de l'indice de référence* à la date de notification du marché
- **S** = dernière valeur publiée ferme de l'indice de référence trois mois avant la date anniversaire de notification du marché
- ***Indice de référence** : Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges
 - Tous salariés - Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) - Base 100 en décembre 2008 - (Identifiant 001565196)

Le coefficient est arrondi au millième selon la méthode de l'arrondi arithmétique.

Dans le cas où les dispositions légales ou réglementaires ne permettraient pas l'application de la présente clause de révision (disparition ou modification des indices de référence), les nouvelles

dispositions en vigueur s'y substitueraient, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant. Le titulaire informera alors l'ASP des nouveaux indices utilisés et de leurs valeurs retenues.

La reconduction anticipée est sans impact sur la périodicité de la révision des prix.

Les nouveaux prix, dûment révisés, s'appliquent à toutes les commandes émises après la date de révision effective des prix (soit la date anniversaire de notification du marché).

Article 9. Conditions générales d'exécution

Le titulaire doit exécuter les prestations de l'appel d'offres dans le respect des dispositions contractuelles et sur la base des coûts indiqués dans l'annexe financière de l'acte d'engagement.

9.1 Délais d'exécution

La notification du marché se fera plusieurs semaines avant la date de démarrage opérationnelle des prestations. Cette période sera ainsi utilisée pour préparer et réaliser la mise en service chez le titulaire des outils Kiamo et Edeal, l'accès aux applications métiers, les paramétrages, les formations outils et métiers, l'accompagnement nécessaire pour une montée en compétences progressive.

Une réunion de lancement afin d'organiser les travaux décrits ci-avant sera organisée entre le titulaire et l'ASP. L'ordre du jour sera défini d'un commun accord entre le titulaire et l'ASP et l'organisation de cette réunion sera assurée par le titulaire.

La période d'exécution des prestations débute au 17/04/2027 et se termine à la date de fin du marché, reconduction comprise.

En cas de changement de titulaire, les prestations confiées au nouveau titulaire commenceront en phase d'initialisation (cf. CCTP) à partir du 16 février 2027 compte tenu de la période de réversibilité de deux mois de l'ancien marché (fin d'exécution des prestations de l'ancien marché étant prévue le 16 avril 2027).

Les délais d'exécution des prestations à bons de commande sont fixés dans le bon de commande.

Un même bon de commande peut être délivré pour l'exécution d'une ou plusieurs prestations successives ou simultanées.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG FCS lorsque le titulaire considère que ces délais d'exécution ne peuvent être tenus, il dispose de 48 heures après réception du bon de commande/ordre de service pour en avertir l'acheteur. Si aucun accord ne peut être conclu entre le titulaire et l'acheteur, celui-ci peut confier à toute autre entreprise de son choix l'exécution de la prestation.

9.2 Lieux d'exécution des prestations

Les Lieux d'exécution sont précisés à l'article IV.2 du CCTP.

9.3 Horaires d'interventions

Les horaires d'intervention sont précisés à l'article IV.1.2 du CCTP.

9.4 Modalités d'engagement des prestations

L'engagement des prestations se fera par bon de commande, sur la base des prix unitaires figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement. Le règlement des prestations se fera sur la base des quantités réellement exécutées.

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

Les bons de commande seront adressés au titulaire du présent marché par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception. La date de réception vaut date de notification.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG FCS, le titulaire disposera de 7 jours ouvrés au maximum à compter de la date de notification de chaque bon de commande/ordre de service (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 les prestations aux conditions définies par le bon de commande.

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

Toute prise en charge d'un dispositif donne lieu à l'émission d'un bon de commande pour le déclenchement des prestations d'assistance utilisateur.

Chaque besoin en prestations complémentaires pour un dispositif donné (appels sortants et enquêtes) fait l'objet de l'émission d'un bon de commande en complément de celui émis au titre de la mise en œuvre de l'assistance utilisateur pour ce dispositif.

Chaque bon de commande comporte les éléments suivants :

- la référence au marché,
- la référence du bon de commande (numéro, date d'émission),
- les références du Pouvoir adjudicateur et de son représentant,
- les références du titulaire,
- la désignation de la (ou des) prestation(s) commandées,
- le délai d'exécution,
- la date de début des prestations,
- les prix unitaires et/ou forfaitaires HT
- les montants totaux HT et TTC
- le taux et le montant de la TVA
- la fiche descriptive éventuelle du dispositif confié,
- toute précision utile quant à l'exécution des prestations,
- 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 de service sera réputée non écrite.

Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché et s'exécuter dans la limite de 6 mois au-delà.

9.5 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 ou à la demande de l'acheteur, toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts

Article 10. Conditions particulières d'exécution

10.1 Suivi du présent marché

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

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

La comitologie associée à l'exécution du marché est précisée à l'article VII.4 du C.C.T.P.

10.2 Audit de sécurité

Conformément aux dispositions de l'article 26.2 « Audit de sécurité » du CCAP, des audits diligentés par l'ASP peuvent être effectués chez le titulaire afin de s'assurer des bonnes conditions de réalisation de la prestation.

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 :

- 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.

Obligations du titulaire

11.2.1 Obligations générales

Le titulaire s'engage à maintenir, pendant toute la durée du marché, un niveau de qualité résultant notamment :

- des stipulations du marché,
- des usages professionnels et des règles de l'art.

Le titulaire est tenu à :

- une obligation de résultats (délais, performances, objectifs quantifiés à respecter) au titre de l'ensemble des prestations prévues;
- une obligation de conseil et de mise en garde.

Le titulaire, en sa qualité de professionnel du domaine spécifique pour lequel il intervient dans le cadre du marché, s'engage à communiquer au Pouvoir Adjudicateur, dans les meilleurs délais, les alertes et mises en garde utiles.

Le titulaire s'engage 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

calendaires de la communication, les erreurs décelées susceptibles d'avoir une incidence sur le déroulement des prestations ;

- à maintenir les compétences de son personnel intervenant au titre du marché

Le titulaire doit garantir la qualité de ses livrables.

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 réalisée ;
- du cadre contractuel dans lequel s'inscrit ladite prestation.

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

Toute mise en avant de la relation avec l'ASP sur des supports de communication web ou print (logos, expériences, informations inhérentes aux prestations délivrées dans le cadre du présent marché à des fins commerciales) devra obtenir l'approbation de la direction en charge de la communication au sein de l'ASP et ce avant publication.

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 ce marché. 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.

Identification du titulaire

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.

11.2.2 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>.

11.2.3 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,**
- **à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité,**
- **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,**
- **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 fait l'objet d'un suivi technique périodique par l'ASP. Un point contractuel régulier est réalisé pendant toute la durée de la prestation en lien avec la Direction de l'Organisation et de la Performance (DOP) de l'ASP.

En cas de décision de l'administration de récuser l'interlocuteur de l'ASP 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, par dérogation au CCAG (article 3.4.3 du CCAG FCS), de **quinze jours calendaires** 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.

Article 13. Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats

L'ASP conserve tous les droits dont elle est détentrice sur les matériels, programmes, logiciels, données et fichiers mis à la disposition du titulaire pour les besoins d'exécution du présent marché.

Le titulaire cède à l'ASP tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables, notamment sur les logiciels spécifiques et la documentation, au fur et à mesure de leur élaboration, et ce, pour toute la durée de protection légale de l'article L.123.1 du Code de la Propriété Intellectuelle et pour le monde entier.

Ces droits comprennent notamment les droits d'utilisation, de reproduction, de cession, d'adaptation et de modification tels que définis dans le Code de la Propriété Intellectuelle pour tout usage pendant toute la durée de leur protection.

Article 14. Vérification et admission

Les opérations de vérifications seront effectuées dans les conditions prévues par les articles 27 à 29 du CCAG-FCS 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

Les opérations de vérification qualitative portent sur la conformité aux spécifications techniques du marché, les opérations de vérification quantitative sur le volume des prestations effectivement réalisées. Le contrôle et l'admission des prestations sont assurés par le représentant de l'ASP/DOP.

Les opérations de vérification sont effectuées sur la base des PV de constatation et à partir des données résultant de l'outil (actuellement Kiamo).

Article 15. Pénalités et réfections

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

15.1 Pénalités en cas de retard relatives à la phase d'apprentissage

Conformément aux dispositions de l'article V.2 DU CCTP, en cas de retard dans la mise en service des différents dispositifs, c'est-à-dire après la date indiquée dans le bon de commande/ordre de service, le titulaire encourt une pénalité de 500 € HT par jour de retard, à compter du lendemain de la date de mise en service indiquée dans le bon de commande relatif au dispositif concerné.

15.2 Pénalités en cas de non-respect du taux d'appels aboutis pour les appels entrants lors de la phase de production des dispositifs

Comme précisé dans l'article VIII du CCTP, l'objectif du taux d'appels aboutis pour chaque dispositif confié au titulaire, est de 85 %.

Cet objectif se mesure, dans le cadre de l'application des pénalités, selon deux niveaux :

- Le niveau mensuel
- Le niveau hebdomadaire

Ainsi, en cas de non-respect de l'objectif pour chacun de ces niveaux des pénalités pourront s'appliquer selon les règles présentées ci-après.

Dans tous les cas le titulaire devra tendre à un taux d'appels aboutis le plus régulier possible y compris à la journée.

15.2.1 Pénalités pour non atteinte du taux d'appels aboutis mensuel :

Des pénalités seront appliquées sur la facturation mensuelle si le taux d'appels aboutis des dispositifs (TAP_M = nombre d'appels traités divisé par nombre d'appels reçus par mois) du mois échu, est inférieur à 85 %, tel que défini dans l'article VIII du CCTP.

La formule est la suivante : $MP = \frac{(MF \times (TAA_M - TAP_M))}{25}$

Dans laquelle :

- **MP** : montant de la pénalité
- **MF** : montant facturé du mois échu
- **TAP_M** : taux d'appels aboutis du mois échu
- **TAA_M** : Taux d'appels aboutis cible (85%) exigée par le marché en phase de production
- **25** : Constante de nombre jours ouvrables mensuels

A titre d'exemple : pour un montant facturé de 8 000 euros HT sur un dispositif concernant la prestation de traitement des appels téléphoniques, avec un TAP_M de 82 % et un TAA_M cible de 85 %, le calcul est le suivant :

$$MP = \frac{(8\,000 \times (85 - 82))}{25} = 960 \text{ €}$$

Le montant de la pénalité de 960 euros sera déduit du montant TTC de la facture.

15.2.2 Qualité de service hebdomadaire :

Le taux d'appels aboutis est regardé au mois, mais la fluctuation infra-mensuelle ne doit pas être telle que sur une semaine donnée, elle serait inférieure de plus de 5 points au taux d'appel abouti cible de 85% attendue pour le mois. Ainsi, les pénalités s'appliquent dès que taux aboutis est inférieur à 80%. Ces s'appliquent, même si le taux d'appels aboutis mensuel cible de 85% est respecté.

Ainsi, des pénalités seront appliquées sur la facturation mensuelle, si le taux d'efficacité hebdomadaire des dispositifs (TAP_H = nombre d'appels traités divisé par nombre d'appels reçus par semaine) au cours du mois échu est inférieur à 85 % tel que défini dans l'article VIII du CCTP.

La formule est la suivante :
$$MP = \frac{(MF \times (TAA_H - TAP_H))}{25}$$

Dans laquelle :

- **MP** : montant de la pénalité hebdomadaire.
- **MF** : montant facturé du mois échu
- **TAP_H** : taux d'efficacité de la semaine concernée sur le mois échu en pourcentage
- **TAA_H** : Taux d'appel aboutis de 80% exigé par le marché en phase de production (TAA hebdomadaire = 5 points de moins que la QS mensuelle)

A titre d'exemple : pour un montant facturé mensuel de 8 000 euros HT concernant la prestation de traitement des appels téléphoniques, avec un TAP_H semaine 1 de 79 % et un TAP_H semaine 3 de 75 et un TAA_H de 80 %, tel que défini dans l'article VIII du CCTP, le calcul est le suivant :

$$MP = \frac{(8\,000 \times (80 - 79))}{25} + \frac{(8\,000 \times (80 - 75))}{25}$$
$$MP = \frac{8\,000}{25} + \frac{40\,000}{25}$$

$$MP = 320 + 1600 = 1920 \text{ €}$$

Le montant de la pénalité de 1920 euros sera appliqué au montant TTC de la facture sur le dispositif concerné dans le respect du plafond de 15% des pénalités sur le montant total mensuel dû au titulaire, tous dispositifs confondus.

15.2.3 Taux d'appels aboutis mensuel et hebdomadaire

Dans le cas où, ni le taux d'appels aboutis mensuel, ni la QS hebdomadaire n'est respectée, les pénalités indiquées ci-dessus sont cumulées.

A titre d'exemple : pour un montant facturé mensuel de 8 000 euros HT concernant la prestation de traitement des appels téléphoniques, avec un TAP H semaine 1 de 79 %, un TAP M de 82 %, un TAA H de 80 % et un TAA M de 85%, le calcul est le suivant :

$$MP = \frac{(8\,000 \times (80 - 79))}{25} + \frac{(8\,000 \times (85 - 82))}{25}$$

$$MP = \frac{8\,000}{25} + \frac{24\,000}{25}$$

$$MP = 320 + 960 = 1\,280 \text{ €}$$

Une pénalité de 1 280 euros sera appliquée au montant TTC de la facture dans le respect du plafond de 15% des pénalités sur le montant total mensuel dû au titulaire, tous dispositifs confondus.

Rappels :

Le montant total des pénalités ne peut pas représenter plus de **15%** du montant total dû au titulaire (cf. article 14.7).

Quelle que soit la modalité de traitement des appels, en mode dédié, débordement ou mutualisé, le titulaire est garant de la qualité de service demandé sur chaque dispositif confié.

15.3 Pénalités liées aux restitutions de livrables (comptes rendus de réunion, bilans activité, livrables de réversibilité dont guides d'entretien...)

En cas de retard dans la transmission de livrables prévus dans le CCTP, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 50 € par jour de retard, à l'exception des guides d'entretien des dispositifs mis à jour pour lesquels la pénalité est de 150 € par jour de retard.

15.4 Pénalités relatives à la clause insertion sociale

En cas de non-respect des obligations relatives au nombre d'heures de clause sociale dont la responsabilité est imputable au titulaire, il sera appliqué une pénalité à hauteur de 200 € par heure non réalisée.

En l'absence ou refus de transmission par le titulaire des renseignements propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action d'insertion, il sera appliqué une pénalité égale à 500 € par jour de retard à compter de la mise en demeure par l'ASP.

15.5 Pénalités relatives à la clause développement durable et 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 €.

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

Conformément à l'article 14 du CCAG FCS :

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 25 du CCAP, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes, appliquées dans les conditions prévues à l'article 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.

15.7 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 ses engagements contractuels 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 s'appliquent sur les appels entrants dès le premier euro par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS. Les pénalités ne sont pas appliquées sur les appels sortants réalisés lors d'enquêtes.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, toutes les pénalités, quelles qu'elles soient, sont cumulables entre elles. Le montant total des pénalités ne peut pas représenter plus de **15% du montant total dû au titulaire**.

Le montant des pénalités sera calculé mensuellement et imputé sur la facture du mois concerné.

Les éventuelles pénalités viendront en déduction de la facture à payer à chaque terme échu, pour les incidents survenus pendant cette période.

En fin de marché, un titre de recette peut être émis par l'ASP afin de prendre en compte les pénalités éventuelles dues.

L'application des pénalités se pratique de la façon suivante :

Pour chaque dispositif : calcul de la pénalité du dispositif en HT sur la base du montant HT mensuel du dispositif, somme des pénalités en HT, déduction du montant global des pénalités sur le montant TTC théorique sans pénalité de la facture globale.

15.8 Réfactions

Conformément à l'article 30 du CCAG FCS, 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 16. Responsabilité et assurances

16.1 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 de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

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.

16.2 Assurance

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

À 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 17. Exécution financière du marché

17.1 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 FCS, il est fait application de l'option A.

17.2 Echancier des paiements et acomptes

Echancier des paiements :

Une facture unique par dispositif (facture relative au traitement de l'assistance usagers) est établie mensuellement à terme échu, sur la base des quantités réellement exécutées.

L'ASP envoie au titulaire, chaque début de mois suivant le mois échu, une proposition de facture au titulaire, selon les volumétries constatées dans les outils (Kiamo ou Edeal), afin qu'il puisse vérifier et valider les données pour acceptation. Sur cette base, le titulaire propose des factures pro-forma soumises à la validation de l'ASP. La version définitive de la facture, sera à déposer dans sa version dématérialisée, dans l'outil fourni par l'administration (Actuellement Chorus pro).

Les factures concernant des prestations autres que les prestations de production, seront émises en fonction des bons de commande passés par l'ASP. Une facture unique sera établie par dispositif. Chaque facture reprend le descriptif de la nature du bon de commande. Le process de validation des factures est le même que les factures mensuelles par dispositif.

Les factures liées à des prestations réalisées dans le cadre d'une sous-traitance déclarée par l'ASP seront établies conformément aux règles applicables à la sous-traitance. Ces factures seront payées directement au titulaire par le cocontractant de l'ASP, selon les modalités indiquées au marché dont cette dernière est titulaire.

Acompte :

Aucun acompte ne sera versé au titre de ce marché.

17.3 Solde du paiement des prestations

Prestations à bons de commande :

Le paiement du solde de chaque bon de commande sera effectué après vérification et réception des prestations commandées, sur présentation de la facture adressée selon les dispositions de l'article dédié du présent CCAP, et accompagnée des justificatifs de service fait.

Solde du marché :

La fin de la dernière prestation exécutée au titre du marché permet de procéder aux opérations de solde du marché.

17.4 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 au titulaire après notification

Ce nouveau 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/>

17.5 Régime des paiements

17.5.1 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.

17.5.2 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 18. Retenue de garantie

Sans objet.

Article 19. Cession ou nantissement de créance

Conformément à l'article 4.2.2 du CCAG-FCS, 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 20. Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5 du CCAG de référence, dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

Article 21. Sous-traitance

Le titulaire peut recourir à la sous-traitance lors de la passation du marché et tout au long de son exécution à condition de l'avoir déclarée et d'avoir obtenu l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement. Le défaut de déclaration préalable expose le titulaire à un risque de résiliation du marché public pour faute de sa part conformément à l'article 41.1-e du CCAG FCS.

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

Il est précisé que le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent accord-cadre 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 nécessaires à la réalisation des prestations objets du présent accord-cadre.

Le sous-traitant met en œuvre les mesures appropriées de manière à ce que les prestations réalisées répondent 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 22. Résiliation du marché

- 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 42 du CCAG-FCS. En cas d'arrêt en cours d'exécution, les sommes dues au titulaire du marché seront versées au vu des prestations effectuées.

- **Pour tous les autres cas**
Il est fait application des articles 39 à 41 du CCAG-FCS.

Dans tous les cas de résiliation pour faute du titulaire, il **ne sera dû aucune indemnité de résiliation**.

Article 23. 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 46 du CCAG-FCS.

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 24. Prestations similaires pour les services / livraisons complémentaires pour les fournitures

24.1 Livraisons complémentaires

Sans objet.

24.2 Prestations similaires

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

Article 25. Modifications de marché

25.1 Clause de réexamen

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, dans le cas d'un besoin nouveau en cours d'année résultant :

- d'une modification réglementaire et/ou normative sur un dispositif ;
- de l'introduction d'innovation dans le secteur considéré,
- ou des évolutions suivantes :
 - o Introduction d'un nouveau dispositif,
 - o Introduction de nouveaux canaux,
 - o Introduction de nouveaux outils,
 - o Introduction de créneaux supplémentaires d'intervention (horaires et jours),
 - o Modification des exigences de taux d'appels aboutis,
 - o Modification du mode de gestion d'un dispositif,
 - o Retrait d'un dispositif qui ne serait plus géré par l'ASP ou réinternalisé.

L'acheteur peut intégrer des prix nouveaux dans les conditions et limites cumulatives suivantes :

- prix en lien direct avec l'objet du marché ;
- prix intégrés à l'intérieur d'une famille du bordereau des prix;
- prix ne dépassant pas le montant le plus élevé de la famille concernée, et, dans tous les cas, inférieur à 1000 € ;

- le nombre d'items ajoutés au bordereau des prix dans les conditions précédentes ne devra pas dépasser 10 % du nombre total d'items sur la durée totale d'exécution du marché (par exemple sur 1 000 prix au BPU, 100 prix nouveaux pourront au maximum être ajoutés par OS) ;
- le recours aux mécanismes des prix nouveaux ne modifie pas les conditions initiales de la mise en concurrence du marché.

Ce type de modification sera alors réalisé par la notification par l'ASP d'un Ordre de Service au titulaire.

En cours d'exécution du marché, des modifications et/ou ajout de prestations peuvent intervenir soit à l'initiative de l'ASP, soit à celle du Titulaire, car rendus nécessaires.

Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du marché.

Si une modification des prestations du marché s'avérait nécessaire, et si le BPU du marché 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.

25.2 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.

25.3 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.

25.4 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.

25.5 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 26. Clauses de sécurité

26.1 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.

26.2 Audit de sécurité

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.)¹.

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 jours², avant le démarrage de l'audit.³

Les constats d'audit doivent être pris en charge par le titulaire. À cet effet, le titulaire proposera à l'Agence un plan de prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception du rapport d'audit définitif. Ce plan permettra d'établir le plan d'action visant à traiter les constats ainsi que leurs causes racines. Après approbation des deux parties, la mise en œuvre du plan d'action fera l'objet d'un suivi conjoint.

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'audit 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 ;

¹ Préciser, lorsque cela est pertinent, que ces audits peuvent concerner des sous-traitants du titulaire.

² En cas de modification, positionner un délai acceptable.

³ Les modalités et points de contrôle, sont précisés en **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

- 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'Agence⁴ :

- 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.

26.3 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 et peut être communiquée sur demande.

Ce document, structurant pour l'ASP, constitue une condition d'exécution du contrat/marché. À ce titre, il devra être communiqué aux personnels concernés (les personnels du titulaire et, le cas échéant, celui de ses sous-traitants).

Le titulaire veillera à ce que les ressources réalisant les prestations 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 communiquée à ses personnels concernés.

26.4 Suivi des exigences de sécurité de la prestation

Le titulaire s'engage à participer aux comités de pilotage semestriel 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'amélioration⁵ ;
- 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, dans le cadre des comptes-rendus de comitologie attendus et tels que décrit au chapitre VII.4 du CCTP.

⁴ Les rapports et le suivi des plans de mise en conformité sont à conserver par l'acheteur

⁵ À maintenir a minima pour les prestations du périmètre des aides agricoles communautaires (certification ISO 27001)

26.5 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.

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

Toute prestation nécessitant que les intervenants dans la réalisation de la prestation soient préalablement formés à l'environnement des applications de l'ASP le seront selon les modalités prévues au chapitre V du CCTP.

26.7 Gestion des incidents de sécurité

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.

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)⁶ 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, ...).

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.

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) ;

⁶ Privilégier une adresse fonctionnelle et un numéro permettant d'assurer le bon niveau de réactivité de l'ASP, tout au long de l'année.

- les éventuels indicateurs de compromission, s'ils sont identifiés.

Mesures d'isolement des SI et gestion du retour à la normale⁷

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 si nécessaire dans son offre sa politique en matière de recours à un prestataire de réponse aux incidents de sécurité (PRIS) qualifié⁸.

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.

26.8 Utilisation de l'intelligence artificielle

Règles générales

Au sens du présent article, la maîtrise d'une intelligence artificielle s'entend comme la maîtrise de son hébergement, des données utilisées pour son entraînement et des mesures permettant d'assurer sa sécurité, notamment en matière de droits d'accès. Conséquemment, l'ASP se réserve le droit de refuser l'utilisation d'intelligences artificielles dans le cadre de la prestation si le titulaire n'a pas apporté les garanties nécessaires en matière de sécurité. En particulier, l'utilisation d'intelligences artificielles non maîtrisées est strictement interdite au titre de la prestation.

Lorsqu'il met en œuvre une intelligence artificielle dans le cadre de la prestation, le titulaire est soumis à une obligation de résultat en matière de sécurité. À ce titre, il veillera plus particulièrement à ce que les seules données utilisées par l'intelligence artificielle soient celles pour lesquelles il aura obtenu l'accord préalable de l'Agence. En outre, le recours à l'intelligence artificielle dans le cadre de la prestation est subordonné au respect des règles ci-après.

Règles spécifiques à l'objet de la prestation

Dans le cadre de la prestation de réponse aux usagers, l'utilisation est strictement limitée aux solutions d'Intelligence Artificielle fournie ou mise à disposition par l'ASP.

Article 27. Dérogations au CCAG

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

⁷ En phase de rédaction de marché, les mesures d'isolement doivent être portées à la connaissance des directions métier concernées.

⁸ A intégrer au CCAP, associé à un critère de sélection des offres (figurant au RC)

Articles du présent CCAP	Articles du CCAG auquel il est fait dérogation
9.1	13.3.2
9.4	3.7.2
12	3.4.3
15	14
15.7	14
22	42