



## **SECRETARIAT GENERAL**

Prestations de services

en application du code de la commande publique

<b>ACCORD CADRE DE PRESTATIONS D'EMISSION, DE DISTRIBUTION ET DE GESTION DE CARTES DE PAIEMENT ET DE SERVICES ASSOCIES</b>
--

Consultation en procédure négociée ouvert conformément aux articles L.2124-3 et R.2124-3-4° du code de la commande publique

Accord cadre passé en vertu des articles R.2162-1 à 6, R.2162-7 à 12 et R.2162-13 à 14 du code de la commande publique

## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

<b>PREAMBULE – PRESENTATION DE CAMPUS FRANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD CADRE .....</b>	<b>6</b>
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DES PARTIES .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE L'ACCORD CADRE - NATURE, MODALITES DE COMMANDE, DUREE .....</b>	<b>10</b>
3.1 NATURE DE L'ACCORD CADRE .....	10
3.2 MODALITES DE COMMANDE .....	11
3.2.1 <i>Principe des bons de commande</i> .....	11
3.2.2 <i>Marchés subséquents</i> .....	11
3.2.2.1 <i>Modalités de consultation du titulaire dans le but de conclure un marché subséquent</i> .....	11
3.2.2.2 <i>Non réponse aux consultations</i> .....	11
3.2.2.3 <i>Validation du devis / caractère du prix du marché subséquent</i> .....	11
3.2.2.4 <i>Mentions à porter sur un marché subséquent</i> .....	12
3.3 DUREE DE L'ACCORD CADRE .....	12
<b>ARTICLE 4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DES COCONTRACTANTS .....</b>	<b>12</b>
5.1 OBLIGATIONS COMMUNES .....	12
5.2 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES DU TITULAIRE .....	12
5.3 RESPONSABILITES DU TITULAIRE .....	13
5.3.1 <i>Assurance Professionnelle</i> .....	13
5.3.2 <i>Protection de la main-d'œuvre et conditions de travail</i> .....	13
5.4 OBLIGATIONS DE CAMPUS FRANCE .....	14
<b>ARTICLE 9 - PRINCIPES ET FONCTIONNEMENT ATTENDU .....</b>	<b>14</b>
9.1 PRINCIPES.....	14
9.2 FONCTIONNEMENT .....	14
9.3 PROCESSUS ET STATUT CARTES .....	15
<b>ARTICLE 6 - EXECUTION DES PRESTATIONS – SCHEMA ET MODALITE D'EXECUTION DES COMMANDES .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 7 - PRIX DE L'ACCORD CADRE .....</b>	<b>17</b>
7.1 MISE EN ŒUVRE DE L'INTERFACE .....	17
7.2 PRESTATIONS DE TITRES DE PAIEMENT ET SERVICES ASSOCIES.....	17
7.3 CLAUSE DE REEXAMEN .....	18
7.4 PRIX DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES OU SUPPLEMENTAIRES .....	19
7.5 DELAIS .....	19
7.5.1 <i>Délais applicables en matière de mise en œuvre de la solution</i> .....	19
7.5.2 <i>Délais applicables en matière d'exécution des commandes</i> .....	19
<b>ARTICLE 8 – PRESTATIONS SIMILAIRES .....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 10 - AGREMENTS ET EVENTUELLE CAUTION BANCAIRE .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 11 – EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE - PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>20</b>
11.1 CONCEPTION DE LA CARTE.....	20
11.2 PARAMETRAGE DES MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE AU REGARD DU DISPOSITIF. ....	20
11.3 UTILISATION DE LA CARTE .....	21

11.3.1 Description .....	22
11.3.2 Délai de mise en œuvre attendu .....	22
11.4 EMISSION ET MISE A DISPOSITION D'UNE CARTE.....	22
11.4.1 Description .....	22
11.4.2 Attendus .....	23
11.5 ACHEMINEMENT OU MISE A DISPOSITION DE LA CARTE.....	23
11.5.1 Description .....	23
11.5.2 Attendus .....	23
11.5.3 Délai de mise en œuvre.....	23
FLUX D'ALIMENTATION DES CARTES .....	24
11.6 ALIMENTATION DES CARTES .....	24
11.6.1 Principe de fonctionnement de l'assistance mail .....	24
11.6.2 Principe de fonctionnement de l'assistance téléphonique.....	24
11.7 SYSTEME D'INFORMATION A DESTINATION DES UTILISATEURS DE CARTE .....	24
11.8 MISE EN PLACE D'UNE PROCEDURE KYC (KNOW YOUR CUSTOMER) A DESTINATION DES UTILISATEURS/BENEFICIAIRES DE CARTE.....	25
11.9 PLATEFORME EXTRANET DE PILOTAGE DU SUIVI DES CARTES ET LA FERMETURE DES DROITS .....	25
11.10 SUIVI, CONTROLE ET RESTITUTIONS COMPTABLES .....	26
11.10.1 Obligation de restitutions mensuelles des opérations.....	26
11.10.2 Modalités de reddition annuelle des comptes et au terme de la convention :.....	27
11.10.3 Sanction de l'inobservation des obligations de reddition.....	27
11.10.4 Clôture.....	27
<b>ARTICLE 12 - PILOTAGE DE LA SOLUTION .....</b>	<b>27</b>
12.1 DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION .....	27
12.2 SUIVI DE L'ACTIVITE ET PILOTAGE.....	28
12.2.1 Documents à produire.....	28
12.2.2 Répertoire des réclamations et litiges.....	28
12.3 FORMATION INITIALE A L'INTERFACE ET CONDUITE AU CHANGEMENT.....	28
12.3.1 Formation initiale à l'interface, formation lors de l'exploitation du service .....	28
12.3.2 Conduite au changement.....	29
12.4 DESCRIPTION .....	29
12.5 MAINTENANCE .....	30
<b>ARTICLE 13 - MODALITES DE REGLEMENT .....</b>	<b>30</b>
13.1 FACTURATION .....	30
13.2 AVANCE/ ACOMPTES.....	31
13.3 SERVICE FAIT .....	31
<b>ARTICLE 14 - PENALITES .....</b>	<b>31</b>
14.1 DISPOSITIONS GENERALES .....	31
14.2 PENALITES ET REFACTIONS APPLICABLES.....	32
14.2.1 Pénalités en cas de retard.....	32
14.2.2 Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité .....	32
14.2.3 Autres pénalités (le cas échéant).....	32
14.2.4 Application des pénalités.....	32
14.2.5 Réfactions .....	33
<b>ARTICLE 15 - REFERENCE .....</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 16 - RESILIATION DE L'ACCORD CADRE.....</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 17 - LANGUE &amp; MONNAIE.....</b>	<b>34</b>
<b>ARTICLE 18 - LITIGE &amp; CONCILIATION .....</b>	<b>34</b>
<b>ARTICLE 19 - ABSENCE D'INCOMPATIBILITES .....</b>	<b>34</b>
<b>ARTICLE 20 - REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE .....</b>	<b>34</b>

ARTICLE 21 - REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	35
ARTICLE 22 - PLAN DE SECOURS ET DE REPRISE D'ACTIVITE .....	36
ARTICLE 23 - DEROGATIONS AU CCAG/FCS .....	36

## **PREAMBULE – PRESENTATION DE CAMPUS FRANCE**

Créé par la loi du 27 juillet 2010, n° 2010-873, Campus France est un établissement public industriel et commercial (EPIC) chargé de la promotion de l'enseignement supérieur, de l'accueil et de la gestion de la mobilité internationale des étudiants, des chercheurs, des experts français et des invités. Le décret du 30 décembre 2011, n° 2011-2048 précise l'organisation et les modalités d'action de l'établissement. Il est un opérateur placé sous la tutelle conjointe du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace (MESRE).

Campus France est ainsi l'unique « porte d'entrée » pour la gestion des bourses, un guichet unique pour faciliter les opérations de mobilité internationale des étudiants et des chercheurs, des experts français et des personnalités étrangères. Sa mission est de promouvoir à l'étranger l'enseignement supérieur français et la formation professionnelle, d'accueillir les étudiants et chercheurs étrangers en France et de gérer les boursiers des gouvernements et partenaires français et étrangers dans le cadre de programmes de mobilité internationale.

Les principales missions de l'Agence sont précisées par la loi :

1° La valorisation et la promotion à l'étranger du système d'enseignement supérieur et de formation professionnelle français, y compris par le suivi régulier des ressortissants étrangers ayant accompli tout ou partie de leur cursus dans le système français d'enseignement ou le réseau d'enseignement français à l'étranger,

2° L'accueil des étudiants et chercheurs étrangers, y compris l'aide à la délivrance des titres de séjour et l'hébergement, en appui aux universités, aux écoles et aux autres établissements d'enseignement supérieur et de recherche, ainsi qu'aux collectivités territoriales,

3° La gestion de bourses, de stages et d'autres programmes de la mobilité internationale des étudiants et des chercheurs,

4° La promotion et le développement de l'enseignement supérieur dispensé au moyen des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Campus France est constitué de :

- Un Siège Social situé à Paris – 28 rue de la Grange aux Belles, 75010 Paris,
- Cinq délégations régionales réparties sur le territoire français.

Pour relayer son action à l'international, Campus France peut s'appuyer sur un réseau de 327 Espaces, Antennes et implantations Campus France dans plus de 139 pays, qui forment partie intégrante du réseau culturel de l'État à l'étranger. Placés sous l'autorité des Ambassadeurs, ces Espaces sont avant tout des lieux d'accueil, de conseil et d'orientation des étudiants étrangers. Ils contribuent aux missions de promotion de l'Agence et accompagnent la coopération universitaire.

### Les activités

L'activité de Campus France s'organise autour de quatre axes principaux :

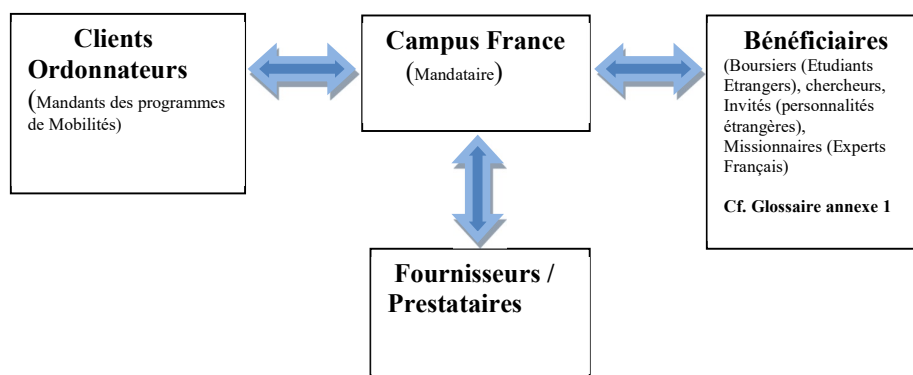
1° La promotion et la valorisation de l'offre de formation, destinée à faire connaître et attirer un nombre sans cesse croissant d'étudiants et chercheurs internationaux vers l'enseignement supérieur français. Dans ce cadre sont organisés des salons et d'autres événements destinés aux étudiants et aux chercheurs comme aux acteurs institutionnels français et étrangers. Le principal support de communication de l'Agence est le web, où elle propose un site global (campusfrance.org), accompagné d'environ 80 déclinaisons locales confiées aux Espaces Campus France dans le monde.

2° La gestion des programmes de mobilité à travers laquelle un « client » (par exemple le gouvernement français) finance des prestations à des étudiants et chercheurs étrangers, dont des bourses, de l'hébergement, de la protection sociale, du voyage, de l'accompagnement administratif, des activités culturelles, etc. Dans ce cadre sont également organisées des missions d'experts envoyés à l'étranger, et la gestion des invitations du Gouvernement français adressées à des personnalités étrangères.

3° L'accueil et le suivi des étudiants internationaux boursiers est organisé grâce à des équipes dédiées et un large réseau de partenaires permettant la mise en place de prestations disponibles 24h sur 24 et 7 jours sur 7 (accueil, assistance, etc.).

4° Les publications institutionnelles propose des lettres d'information, des dossiers pays et des études et documentations parfois extrêmement approfondies consacrées à la mobilité étudiante et destinée à l'ensemble des acteurs professionnels du secteur (gouvernement, missions diplomatiques, établissements d'enseignement supérieurs et de recherche, etc.).

Pour assurer la gestion des programmes de mobilité et de promotion, Campus France fait appel à plusieurs fournisseurs.



Campus France est soumis aux règles de la comptabilité publique.

## ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD CADRE

L'accord cadre a pour objet des prestations d'émission, de distribution et de gestion de cartes et des services associés à destination des bénéficiaires des programmes de mobilité gérés par Campus France, ce dernier restant l'unique donneur d'ordres.

Dans le cadre de la présente consultation, le titulaire met à disposition des bénéficiaires un moyen de paiement permettant d'utiliser les allocations qui leurs sont allouées dans le cadre de leur mobilité.

A cet effet, le prestataire propose une solution dont le support, pour le bénéficiaire, est précisé dans son offre et peut être évolutive (carte physique ou virtuelle).

La prestation de paiement est réalisée au moyen d'un système de paiement, rechargeable, utilisable dans le réseau bancaire et chez les commerçants

Les modalités d'utilisation sont précisées dans l'offre du titulaire, une carte de paiement dite classique ou une carte prépayée, rechargeable.

Le titulaire met à disposition de Campus France un dispositif permettant la maîtrise de l'ouverture et de l'interruption des droits permettant le contrôle des sommes allouées pour chaque bénéficiaire et le paramétrage d'un certain nombre de restrictions.

L'ensemble du système proposé doit être conforme à la réglementation française.

Ces principes basés sur un moyen de paiement type carte (retrait/paiement) doivent pouvoir s'adapter au contexte actuel avec le paiement sans contact, la carte virtuelle ou numérique, le système XPay, ou autre. Ce marché comprend des capacités de gestion des transactions, d'échanges avec le système d'information de Campus France, de restitution et de certification des services réalisés au titre des fonds mis à disposition via une plateforme informatique dédiée.

Une assistance aux utilisateurs finaux (« bénéficiaires ») doit être proposée via différents canaux mobilisables selon le dispositif (ex : appels téléphoniques et SVI, mails, chatbot, application mobile, envoi de SMS, plateforme de type extranet, ...).

Une assistance est également attendue pour Campus France, sur liste restreinte.

Les prestations attendues, les livrables associés et les compétences requises sont décrites dans le présent CCP.

L'accord cadre comprend :

1° la mise à disposition et l'installation d'un système de gestion des commandes et des flux à l'attention du donneur d'ordres (Campus France)

2° la délivrance de prestations de services (système de paiement et assistances)

Les prestations sont exécutées sur l'ensemble du territoire français.

Campus France attache une importance première à l'économie globale du présent accord-cadre et entend tenir compte du respect du cadre réglementaire et de ses objectifs.

## **GLOSSAIRE**

---

### Le cadre contractuel de Campus France

Le donneur d'ordre est le « mandant ».

#### Convention de Mandat

Dans le cadre des programmes de mobilité, la relation entre Campus France et ses donneurs d'ordre est régie par un mandat. A ce titre, Campus France agit au nom et pour le compte du mandant, en respectant le cadre légal et les instructions spécifiques fixées par la convention de mandat.

La convention de mandat fixe les conditions d'intervention de Campus France relatives à la gestion administrative, la gestion pédagogique, l'organisation des opérations et la gestion financière, du séjour du bénéficiaire.

---

Nous distinguons les boursiers, les invités et les missionnaires.

### Les Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont les personnes physiques à qui les mandants permettent d'accéder à un programme financé par eux. Les mandants accordent aux bénéficiaires le droit de bénéficier de prestations que Campus France met en œuvre dans la cadre d'une réglementation, d'un programme de mobilité et d'un cadre contractuel (voir ci-dessus).

## Boursiers

Une bourse est une aide financière directe ou indirecte émanant d'une personne morale publique ou privée visant à couvrir en tout ou partie les frais résultants d'une formation professionnelle ou d'études en vue de l'obtention d'un diplôme. L'attribution d'une bourse relève généralement d'un programme auquel le bénéficiaire s'est porté candidat et a été retenu en fonction de critères préétablis. Les bénéficiaires sont dénommés « boursiers » (étudiants, stagiaires). Cette population est régie en lien avec une réglementation / Instructions 2003 avec l'application de l'arrêté interministériel du 27 décembre 1983, modifié, en dernier lieu, par l'arrêté du 31 décembre 2002 et de la décision du 9 juillet 2003 fixant le régime des bourses accordées par le Ministère des Affaires Etrangères aux étrangers boursiers du Gouvernement français (mise à jour du 15 septembre 2010).

La typologie des boursiers se répartit selon plusieurs catégories :

- Boursiers de stage : courte durée de quelques jours à 6 mois max
- Bourses d'études : durée variable entre 1 semestre académique et 3 ans
- Boursiers doctorants : voir séjours de recherche
- Boursiers chercheurs : dans le cadre de programme spécifique tel que MOPGA par exemple ou les chercheurs invités comme ceux de l'EHESS

## Durée

Variable selon les formations, de quelques jours à plusieurs années

## Invités

Une invitation est un déplacement en France d'une personnalité étrangère pour un séjour de courte durée, dans le but de rencontrer ses homologues français, de recueillir des informations, de prendre des contacts ou de réaliser une étude, selon un programme de rendez-vous préparé à l'avance. Les bénéficiaires sont dénommés « invités » (Personnalités Etrangères).

Ce sont des représentants de gouvernements étrangers (ministres, vice-ministres, hauts fonctionnaires), hauts responsables dans leur pays dans divers domaines (recherche, médecine, magistrature, sécurité, éducation, arts, culture etc.). Les invités se rendent en France seuls ou en délégations.

## Durée

Les séjours sont de courte durée, le plus souvent une semaine, et dans tous les cas inférieur ou égal à 28 jours.

## Missionnaires

Une mission est un déplacement à l'étranger, généralement de courte durée, organisé dans le cadre d'une action de coopération entre la France et le pays de destination. Les bénéficiaires sont dénommés « missionnaires » (Experts Français). Par mission, il faut entendre la prise en charge du déplacement d'experts (ou de personnalités des arts et des lettres) extérieurs au ministère des Affaires étrangères et du Développement International, se rendant à l'étranger. Ils répondent au Décret 2006-781 et arrêté du 3 juillet 2006, fixant les conditions de prise en charge par l'État des frais de déplacement à l'étranger.

Les missionnaires sont des experts spécialisés dans un domaine technique, des enseignants, des chercheurs, des journalistes, des artistes etc... Ils apportent leur assistance à titre gracieux au partenaire du pays étranger, délivrent des enseignements, participent à des séminaires, des colloques, des festivals etc.

Les agents du ministère des Affaires étrangères et européennes se déplaçant à l'étranger ne peuvent pas bénéficier d'une mission organisée par Campus France.

Les missionnaires sont a priori exclus du scope du présent marché

## Durée

La durée d'une mission est limitée à 60 jours maximum, la plupart des séjours étant de 7 à 10 jours.



## Programmes spécifiques

Certains programmes font l'objet d'une identification complémentaire, car ils entraînent des limitations aux prestations mises en place par Campus France, en particulier sur le coût maximal de certaines d'entre elles.

---

### Les utilisateurs Campus France : sous réserve de la solution qui sera proposée, les personnels pouvant se connecter à l'interface :

Le terme « utilisateurs » peut être repris dans le présent accord-cadre.

#### Pour le compte des bénéficiaires : les chargés de Mobilité

Ce sont des salariés de Campus France qui suivent l'ensemble des dossiers de mobilité et initient / gèrent la mise en place des prestations à mettre en œuvre.

Dans le cadre de leurs attributions ils sont les principaux utilisateurs des moyens mis en œuvre pour permettre l'exécution des prestations destinées aux bénéficiaires, et à l'origine de la demande de création de la carte.

Les modalités de commande des cartes et des chargements de ces dernières est un point important du présent marché. A cet égard, le système d'information de Campus France dispose des éléments pouvant permettre l'identification des bénéficiaires et les montants à verser. C'est donc à partir du SI de Campus France que l'ensemble des faits générateurs/commandes (mise en place d'une carte virtuelle, et/ou alimentation) doit être transmis, avec un accès direct au portail qui pourra être mis en place (SSO). La solution est compatible avec une authentification fédérée s'appuyant sur Microsoft Entra ID, permettant une intégration en Single Sign-On (SSO) selon les standards du marché (SAML 2.0 / OpenID Connect ).

#### Pour la validation du flux de trésorerie : l'agente comptable et toute personne désignée par elle

Le traitement de l'abondement des fonds sur la carte devra faire l'objet d'une validation par l'agente comptable, seule habilitée à manier les fonds de l'établissement. Un circuit de validation et d'approbation est donc obligatoire dans le cadre du présent marché. Ce circuit peut s'entendre de la validation de la création de la carte et du premier versement, si les deux opérations sont concomitantes.

#### Les administrateurs de l'interface

- Le responsable fonctionnel / service support,
- Le correspondant du marché,
- Une personne désignée au service informatique, le cas échéant.

## **ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DES PARTIES**

L'accord-cadre régit les relations existantes entre le titulaire et Campus France

Les parties prenantes s'informent, dans les plus brefs délais, de la survenance de tout événement susceptible d'impacter l'accord cadre.

#### Le titulaire

Le titulaire, est l'opérateur économique, personne morale, qui conclut l'accord-cadre avec le pouvoir adjudicateur.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, le terme de titulaire désigne les membres dudit groupement, représentés par son mandataire. Le mandataire est dûment identifié dans l'acte d'engagement.

Le titulaire est tenu de notifier immédiatement au pouvoir adjudicateur ou son représentant les modifications survenant au cours de l'exécution de l'accord cadre et qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise ;
- À la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- À la raison sociale ou à la dénomination de l'entreprise ;
- À l'adresse de l'entreprise ou du siège social ;
- Et, plus généralement, à toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement de l'accord cadre.

#### Le pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est CAMPUS FRANCE, dont le siège est sis 28, rue de la Grange aux Belles - 75010 PARIS

Le Représentant du pouvoir adjudicateur, c'est-à-dire la personne physique habilitée à représenter l'organisme est sa Directrice générale.

Le correspondant qualifié du pouvoir adjudicateur en charge du suivi de l'exécution de l'accord cadre, interlocuteur privilégié du Titulaire, est le Secrétaire général de Campus France.

Des équipes sont également dédiées par Campus France à l'accompagnement des bénéficiaires, boursiers, missionnaires, et invités ainsi qu'au suivi de l'activité.

Les opérations de trésorerie étant exclusivement gérées par l'agent comptable, ce dernier est le correspondant unique quant au suivi de ces opérations.

Le traitement des factures et le suivi comptable sont assurés à la même adresse.

### **ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE L'ACCORD CADRE - NATURE, MODALITES DE COMMANDE, DUREE**

#### **3.1 Nature de l'accord cadre**

Il s'agit d'un accord-cadre conclu avec un seul opérateur économique, tel que décrit dans les articles R.2162-1 à 6. L'accord cadre est composite, il comprend des prestations :

- Forfaitaires définies dans les pièces financières du titulaire et dans son offre technique, nécessaires à la mise en place de l'accord cadre
- A bons de commande régies par les articles R.2162-13 à 14 du code de la commande publique.

L'accord cadre n'est pas alloti en l'absence de prestations distinctes identifiées.

Les montants de l'accord-cadre, sur la durée de 4 ans, sont les suivants :

Montant minimum : sans

Montant maximum : 25 000 000 € HT

Le montant maximum de l'accord cadre s'entend, comprenant les frais de mise en service d'un moyen de paiement auquel s'ajoutent les fonds transférés sur le moyen de paiement et le montant des bons de commandes, montant des versements compris.

## **3.2 Modalités de commande**

### **3.2.1 Principe des bons de commande**

Campus France peut commander les prestations par bon de commande sur la base des items et prix figurant au bordereau des prix du titulaire, conformément aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique ; il s'agit du mode de commande retenu pour les prestations d'émission de titre de paiement et services associés prévues au bordereau des prix ;

La notification des commandes ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Il est précisé que la durée d'exécution des commandes notifiées sur la base du présent accord-cadre ne peut se prolonger au-delà de la date limite de validité de cet accord-cadre qu'à condition de ne pas méconnaître l'obligation d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

Les modalités de commande par bon de commande sont décrites dans la suite des stipulations de ce cahier des clauses particulières.

### **3.2.2 Marchés subséquents**

Les commandes faites par Campus France au titulaire de l'accord cadre sous forme de marchés subséquents sont destinées à couvrir des besoins complémentaires, relevant de l'objet de l'accord cadre, mais qui ne sont pas prévues dans les pièces contractuelles de l'accord cadre.

En principe, les conditions de réalisation des prestations décrites dans l'accord cadre s'appliquent, sauf mention contraire dans chaque marché subséquent. Le marché subséquent peut également compléter les stipulations de l'accord cadre. Mais, en tout état de cause, les stipulations d'un marché subséquent ne peuvent modifier substantiellement les stipulations de l'accord-cadre.

#### **3.2.2.1 Modalités de consultation du titulaire dans le but de conclure un marché subséquent**

La consultation est effectuée lors de la survenance d'un besoin complémentaire aux besoins couverts par bons de commande.

Le besoin de Campus France est explicité dans un bref cahier des charges qui est transmis au titulaire, sur la base duquel il transmet une offre à Campus France pour sa réalisation, sous forme de devis.

Le cahier des charges est communiqué au titulaire par courriel, accompagné, si nécessaire, de tout autre document nécessaire.

Le titulaire de l'accord-cadre doit déposer une offre à chaque fois qu'un cahier des charges lui est communiqué sous peine de pénalités.

#### **3.2.2.2 Non réponse aux consultations**

En cas de « non réponse », le titulaire de l'accord-cadre doit motiver par écrit son absence d'offre.

#### **3.2.2.3 Validation du devis / caractère du prix du marché subséquent**

Campus France valide le devis si la valeur technique et le montant du devis sont jugés satisfaisants.

L'accord de Campus France sur le devis transforme celui-ci en un marché subséquent : il est notifié au titulaire de l'accord cadre avant toute exécution des prestations qu'il prévoit.

#### 3.2.2.4 Mentions à porter sur un marché subséquent

Il est précisé sur chaque marché subséquent :

- le numéro de marché subséquent
- le numéro d'engagement ,
- le numéro de référence de l'accord cadre,
- la raison sociale du titulaire,
- la désignation et la nature des prestations commandées,
- le prix unitaire de chacune des prestations commandées,
- les quantités commandées,
- le montant total du marché subséquent HT ;
- le montant total du marché subséquent TTC.

### **3.3 Durée de l'accord cadre**

L'accord cadre est conclu pour une durée de quatre ans de services. La date de notification déclenche une phase de paramétrages, la mise en œuvre de l'outil et la formation des équipes.

#### Reconduction

L'accord cadre ne fait pas l'objet de reconduction.

## **ARTICLE 4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

L'accord cadre est constitué des pièces contractuelles désignées ci-après, les premières énumérées prévalant sur les suivantes en cas de contradiction :

- L'acte d'engagement et son annexe financière à savoir, le bordereau de prix unitaire (BPU).
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP), dont l'exemplaire original conservé par Campus France fait seul foi.
- Le CCAG/FCS, cahier des clauses administratives générales fournitures et prestations de services.
- L'offre technique du titulaire.

## **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DES COCONTRACTANTS**

### **5.1 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 portées par les différents bons de commande.

La langue de travail est le français. Tous les documents afférant à l'accord-cadre ou aux bons de commande sont rédigés en langue française.

### **5.2 Obligations contractuelles du Titulaire**

Le titulaire est tenu à :

- une obligation de moyens au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre des bons de commande dès lors qu'il n'est pas fait référence à des objectifs quantifiés ;
- une obligation de résultats relativement aux délais et performances à respecter ;
- une obligation de conseil et de mise en garde.

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

- à accepter de tenir Campus France 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.
- participer activement la phase de réversibilité du marché.

Le titulaire doit garantir la qualité de ses livrables.

Le titulaire s'engage à garder confidentielles toutes les informations dont il peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de cet accord-cadre et marchés subséquents associés.

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.

#### Fin de contrat

A la fin de l'accord-cadre, s'il n'est pas titulaire du nouvel accord-cadre, ou dans l'hypothèse d'une résiliation de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à transmettre à son successeur, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de résiliation, les éléments nécessaires pour assurer la continuité du service dans les conditions optimales.

Le titulaire peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à Campus France, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure strictement entendue comme un événement extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. A ce titre, la grève du personnel n'est pas constitutive de force majeure si les trois conditions susmentionnées ne sont pas réunies. En cas de grève entraînant l'arrêt partiel ou total des activités, il incombe au titulaire de trouver un moyen de substitution pour satisfaire le besoin et d'en aviser systématiquement le correspondant du pouvoir adjudicateur

### **5.3 Responsabilités du Titulaire**

#### 5.3.1 Assurance Professionnelle

En application de l'article 9 du CCAG-FCS, le titulaire a contracté les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de Campus France, et des tiers, victimes d'accident ou de dommage causés par l'exécution des prestations et est tenu d'en justifier.

Le titulaire s'engage à informer expressément Campus France de toute modification de son assurance.

#### 5.3.2 Protection de la main-d'œuvre et conditions de travail

Le titulaire de l'accord-cadre remet tous les six mois jusqu'à la fin d'exécution de l'accord-cadre, les documents suivants :

- 1) Une attestation de fourniture de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales incombant au cocontractant et datant de moins de six mois
- 2) Les documents mentionnés aux articles D.8222-4 et D.8222-5 du code du travail (un extrait K-Bis notamment) pour le contractant établi en France, ou aux articles D.8222-6 à D.8222-8 du code du travail pour le contractant établi à l'étranger.
- 3) Si le titulaire n'est pas tenu de s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, un récépissé du dépôt de déclaration auprès du centre de formalités des entreprises

Dans le cadre du dispositif d'alerte prévu au code du travail, et conformément à l'article L.8222-6 dudit code, si le contractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, dans un délai de deux mois (2), le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord cadre sans indemnité, aux torts du titulaire, et le faire exécuter à ses frais et risques.

#### **5.4 Obligations de Campus France**

La responsabilité de Campus France est celle qui résulte de l'activité de ses propres services.

Campus France :

- 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.

### **ARTICLE 9 - PRINCIPES ET FONCTIONNEMENT ATTENDU**

#### **Typologies de dossiers et attendus de Campus France**

A ce jour, à l'arrivée d'un bénéficiaire, celui-ci reçoit son premier paiement en numéraire. L'objectif du présent marché est de répondre aux besoins suivants :

A l'occasion d'un séjour court, type Stage FLE ou séjour de recherche, l'allocation est versée en une fois pour la durée du séjour. (Inférieur à 2 mois)

A l'occasion d'un séjour moyen à long terme (+ de 2 mois), le bénéficiaire doit pouvoir recevoir son allocation à l'arrivée puis, à son choix continuer à utiliser sa carte pour recevoir son allocation mensuelle.

#### **9.1 Principes**

Le présent accord-cadre prévoit un ensemble de prestations détaillées dans le présent CCP. Ces prestations sont commandées par le biais d'unités d'œuvre (UO) et sont mises en œuvre :

- Une seule fois pour la mise en place des moyens de fonctionnement (Procédés et systèmes) notamment la création des flux d'échanges entre Campus France et le titulaire.
  - De façon régulière pour ce qui est par exemple des prestations d'exploitation, de pilotage, ou encore de création et d'acheminement de cartes selon les modalités précisées dans l'offre du titulaire.
  - Aussi souvent que le nécessitent les différents besoins que Campus France est amenée à mettre en œuvre pour les autres prestations (conception, fabrication, acheminement, paramétrage, etc.).
- Les UO nécessaires pour chaque dispositif d'aide sont précisées dans le bon de commande.

#### **9.2 Fonctionnement**

Les grandes fonctions à mettre en œuvre dans le cadre du présent accord cadre sont :

- Au début du marché :
  - Mise en place des moyens nécessaires au fonctionnement (Organisation, Système d'information, interfaces avec le SI de Campus France, application à destination des porteurs de cartes, outils de reporting, etc.).
- Au début du marché et à chaque mise en œuvre d'un nouveau dispositif :
  - Conception et paramétrage (expression de besoin avec caractéristiques techniques et visuelles des cartes, paramétrage des restrictions et options d'usage, etc.).
  - Mise en place et organisation d'une ou plusieurs assistances utilisateurs pour les usagers de la carte.
- Pendant la durée du marché tout au long de la vie du dispositif :
  - Ouverture de droit des cartes virtuelles ou numériques
  - Chargement des cartes à hauteur des montants et des délais indiqués par Campus France.
  - Traitement des appairages et des chargements de cartes rejetées
  - Contrôles des individus selon la réglementation relative à l'émission de monnaie électronique et en tenant compte des procédures de gestion du dispositif de Campus France
  - Traitement des aléas (désactivation, opposition, etc.)
  - Maintenance de l'application mobile et de l'extranet de pilotage du dispositif cartes (virtuelle ou physique)

- Adaptation du niveau d'assistance utilisateurs en fonction des indicateurs requis (ex : qualité de satisfaction, délais de réponse, ...)
- Reporting régulier à Campus France et émission d'alertes impactant le dispositif (par exemple : problème de chargements des cartes, difficultés de fabrication ou d'acheminement des cartes...)
- Fabrication des cartes physiques, sous condition de leur émission
- Acheminement, distribution des cartes et des codes associés et la gestion des plis non distribués

### 9.3 Processus et statut cartes

- Pour les cartes virtuelles / numériques

Il est attendu du prestataire de proposer une solution informatique sécurisée permettant à l'utilisateur d'accéder à la carte virtuelle (par exemple par application mobile sécurisée disponible sur iPhone et sur Android). Cette solution a pour objectif principal de supprimer la fabrication et la livraison des cartes et de permettre aux bénéficiaires en court séjours de disposer rapidement d'un moyen de paiement pour couvrir les dépenses courantes pendant sa mobilité. Les statuts suivants sont demandés :

Liste des statuts disponibles "Carte"	
Disponible	La carte virtuelle est proposée à un usager
Appairée	La carte virtuelle est affectée à un usager du dispositif clairement identifié
Activée	Une fois la carte chargée ou suite à réactivation sur demande Campus France - (La carte est alors utilisable)
Désactivée	Sur Demande (ex : suspicion de fraude, suspension temporaire de droit, etc.) Automatique en cas de non-utilisation pendant une période (à définir par dispositif) La carte n'est alors pas utilisable
Opposée	Associé à un motif d'opposition (ex : plus de 3 codes erronés, perte/vol, etc.)
Expirée	Date d'expiration atteinte

- Pour les cartes physiques

Il est attendu que les cartes mises en œuvre par le titulaire répondent aux différents statuts cités dans le tableau ci-dessous. Il est attendu également que le titulaire décrive la capacité de transformation du moyen de paiement en moyen physique de paiement dans son mémoire technique.

A chaque changement de statut, le système doit mémoriser la date et heure d'enregistrement du statut.

Liste des statuts disponibles "Carte"	
Fabriquée	A la sortie de la fabrication
Expédiée	Au départ de la fabrication
Livrée	A la livraison du Colis (uniquement pour les points de livraison) - Réception signée par la personne habilitée
Distribuée	Une fois l'appairage réalisé (uniquement pour les points de livraison) ou livrée au bénéficiaire. La carte est affectée à un usager du dispositif clairement identifié.
Activée	Une fois la carte chargée ou suite à réactivation sur demande Campus France - (La carte est alors utilisable)

Désactivée	Sur Demande (ex : suspicion de fraude, suspension temporaire de droit...) Automatique en cas de non-utilisation pendant une période (à définir par dispositif) La carte n'est alors pas utilisable.
Opposée	Associé à un motif d'opposition (ex : plus de 3 codes erronés, perte/vol, etc.)
Expirée	Date d'expiration atteinte

## ARTICLE 6 - EXECUTION DES PRESTATIONS – SCHEMA ET MODALITE D'EXECUTION DES COMMANDES

Les prestations attendues donnent lieu à la passation de bons de commande dans les conditions et via les systèmes d'information décrits ci-après. Dans ce cas, les bons de commande passés dans les conditions et via les systèmes d'information décrits ci-après continuent à être émis.

Les utilisateurs de Campus France sont précisés en annexe 1 (glossaire). L'accès à l'interface de mise en service d'une carte et l'ensemble des outils mis à disposition est réservé aux utilisateurs de Campus France.

Ces derniers se chargent des traitements et du suivi des dossiers dans les conditions d'exécution des prestations décrites ci-après.

Les utilisateurs Campus France signalent au titulaire tout dysfonctionnement de l'interface ou toute difficulté de traitement ou de non-satisfaction.

Les prix sont traités à prix unitaires et/ou forfaitaires.

Campus France recherche la plus grande couverture possible quant à l'utilisation par les bénéficiaires de leur moyen de paiement. A cet effet, l'offre du titulaire précise si la solution prévoit des frais de gestion aux commerçants, leur pourcentage et à qui ils sont facturés et quelle modification peut être apportée.

### Traitement de la commande

La réception du bon de commande, pouvant se matérialiser par un flux de transfert informatique, vaut engagement des prestations selon les délais définis dans l'offre du titulaire.

L'ensemble des prestations fait l'objet de bons de commande sur la base des tarifs figurant dans l'annexe financière du titulaire.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord cadre.

Le titulaire transmet un courriel d'accusé de réception du premier bon de commande à une adresse courriel indiquée par Campus France au démarrage de l'accord cadre (ce processus permet de s'assurer de la validité des adresses électroniques utilisées).

Les bons de commande sont adressés au titulaire par tout moyen ou par flux informatique permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception (courriel avec accusé de réception). La date de réception du bon de commande ou du flux vaut date de notification.

Lorsque le titulaire émet des réserves sur une commande, il doit alerter et conseiller sur la faisabilité ou non de la demande et en exposer clairement les raisons et les conséquences pour permettre à Campus France de mesurer les conséquences fonctionnelles et techniques (y compris les temps de traitement), voire organisationnelles que cela génère. Il peut donc décider potentiellement de ne pas donner suite à la commande en son état initial.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG FCS, le titulaire dispose de 3 jours ouvrés au maximum à compter de la date de notification de chaque bon de commande (soit la date de l'accusé de réception du courriel ou flux informatique), 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 est engagé à exécuter la commande aux conditions définies par le bon de commande.



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

Chaque commande comporte les éléments suivants :

- o le numéro de dossier
- o identité du bénéficiaire
- o la date du bon de commande
- o la désignation de la prestation,
- o toute précision utile quant à l'exécution des prestations,
- o la date demandée pour le début des prestations, le cas échéant,
- o le montant chargé sur la carte,
- o la période concernée,
- o le montant total HT du bon de commande,
- o le taux et le montant de la TVA,
- o le montant TTC du bon de commande,

Toute modification faite par le titulaire sur le bon de commande est réputée non écrite.

Toutes les prestations sont commandées directement par Campus France sur la base de l'annexe financière de l'accord cadre.

- Pour les prestations sur marché subséquent :

Certaines prestations (cf. art. 3.2.2 CCP) donnent lieu à une expression de besoin complémentaire de la part de Campus France ; le titulaire remet un devis dans un délai convenu entre les deux parties à compter de la réception de l'expression de besoin. Les travaux à réaliser sur devis préalable font l'objet de marchés subséquents notifiés au titulaire en tant que de besoin et précisant, pour chaque demande, la nature détaillée des tâches, le délai et les plannings de réalisation, et le cas échéant, la fréquence de production des restitutions à mettre en œuvre.

## **ARTICLE 7 - PRIX DE L'ACCORD CADRE**

Les montants minimum et maximum de l'accord-cadre figurent au présent cahier des clauses particulières de l'accord-cadre.

Le prix des prestations prévues à l'article 8 sont compris dans les prix des prestations indiqués au bordereau des prix unitaires, sauf stipulation contraire. Ces prestations ne font donc l'objet d'aucune facturation séparée.

### **7.1 Mise en œuvre de l'interface**

Le prix de la mise en œuvre de l'interface est compris dans les prix des prestations indiqués au bordereau des prix unitaires.

### **7.2 Prestations de titres de paiement et services associés**

Les prestations font l'objet d'un prix unitaire.

Les prix sont composés des éléments présentés dans l'offre financière du titulaire.

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois de la signature de l'offre par le Titulaire, dit mois Mo.

**Frais de gestion des cartes :**

Les prix d'émission de la carte sont fermes la première année et révisibles annuellement par ajustement, à la hausse comme à la baisse, sur demande expresse du titulaire, un mois avant la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre par recommandé RAR, par l'application au(x) prix de l'accord-cadre (P) de la formule suivante :

$$P = P_o (S/S_o)$$

Dans laquelle :

- P = prix après révision,
- P<sub>o</sub> = prix de base,
- S<sub>o</sub> = Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 82.1 – Services administratifs et services de soutien, valeur T4 2025 ;
- S = Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 82.1 – Services administratifs et services de soutien, valeur T4 année N-1 ;

Une fois révisés, les prix demeurent fermes pour l'année d'exécution de l'accord-cadre, jusqu'à la prochaine révision.

Pour la mise en œuvre de cette formule, l'ensemble des calculs est effectué par arrondissement au centième supérieur.

Lorsque l'indice de révision des prix a été supprimé et que la révision des prix est ainsi rendue impossible, il est fait usage, sans que la passation d'un avenant ne soit nécessaire, de l'indice de remplacement proposé par l'INSEE. Les valeurs de l'indice supprimé sont converties en valeur du nouvel indice utilisant le coefficient de raccordement proposé par l'INSEE.

Le prix des prestations est le prix unitaire hors taxe indiqué sur le bon de commande (mise en service d'une carte). Chaque bon de commande comporte les éléments d'identification du bénéficiaire, la rémunération du prestataire permettant ainsi d'imputer les coûts à chaque numéro de dossier bénéficiaire ou sur chaque opération.

L'ensemble est réputé comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales et autres taxes frappant obligatoirement les prestations.

Les prix s'entendent hors TVA dans les conditions fixées aux articles 262-alinéa 8 et 262 bis du Code Général des Impôts

### **Frais commerçants**

Le montant des frais commerçants sont calculés selon les éléments de tarification établis.

Tous les éléments relatifs à l'ajustement de ces frais commerçants doivent être adressés en lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de deux mois minimum avant la date prévue d'application des nouveaux frais, par voie dématérialisée, (les conditions sont indiquées au titulaire après la notification).

A défaut de communication des frais dans les délais ci-dessus indiqués, aucun ajustement n'est réalisé. Cependant, si Campus France constate que les frais, à la baisse, ne sont pas communiqués, il peut mettre en demeure le titulaire de le faire, sous peine de résiliation.

Si Campus France constate que l'application des stipulations de l'article 7.2 du présent CCP ont pour effet de faire augmenter de façon injustifiée les tarifs de la prestation, Campus France se réserve le droit de négocier ces augmentations avec le titulaire, voire résilier le présent accord cadre.

### **7.3 Clause de réexamen**

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, Campus France se réserve la possibilité de mettre en œuvre la présente clause de réexamen dans le cas d'un besoin nouveau en cours d'exécution de l'accord cadre ou d'un marché subséquent complémentaire résultant :

- d'une modification réglementaire ;
- l'introduction d'innovation dans le secteur considéré ;
- de la nécessité, pour la mise en œuvre d'un dispositif donné, de faire appel à des prestations ou des fournitures spécifiques ne figurant pas à l'annexe financière mais rendu indispensable à la bonne réalisation des prestations ;
- de l'obsolescence d'une référence et de la nécessité de son remplacement par une nouvelle ;

- de circonstances imprévues impactant fortement les montants contractuels.
- 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 ;
  - le nombre d'items ajoutés au bordereau des prix dans les conditions précédentes ne doit pas dépasser 10 % du nombre total d'items sur la durée totale d'exécution du contrat (par exemple sur 1 000 prix au BPU, 100 prix nouveaux peuvent 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 est alors réalisé par la notification par Campus France d'un Ordre de Service ou un avenant au titulaire.

#### **7.4 Prix des prestations complémentaires ou supplémentaires**

Dans le cas de prestations complémentaires introduites en cours d'accord-cadre, le prix de ces nouvelles prestations, proposé par le titulaire et accepté par Campus France, sont incluses dans le bordereau des prix unitaires (BPU), après la conclusion d'un avenant. Ce type de prestations peut également faire l'objet d'un marché subséquent.

Les prestations supplémentaires peuvent également faire l'objet d'un marché de prestations similaires comme prévu à l'article 3 du présent document.

#### **7.5 Délais**

##### **7.5.1 Délais applicables en matière de mise en œuvre de la solution**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires et suffisants pour pouvoir respecter les délais de mise en application opérationnelle de l'interface.

Le titulaire reste tenu par le planning qu'il propose dans son offre. Il fait connaître sans délai tout retard pris dans cette phase de mise en œuvre. Il s'engage à tester l'ensemble du dispositif et à apporter les correctifs nécessaires pour répondre aux prescriptions du présent accord-cadre.

##### **7.5.2 Délais applicables en matière d'exécution des commandes**

Les délais d'exécution des prestations pouvant être demandés au titulaire sont détaillés au présent CCP et à l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Prestations à bons de commandes : les délais d'exécution des prestations à bons de commande sont fixés dans le bon de commande, dans le respect des délais figurant à l'accord cadre. Ils débutent à réception de ce dernier.

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 3 jours ouvrés après réception du bon de commande 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.

En cas de dépassement des délais prévus conformément aux dispositions ci-avant, le titulaire s'expose à des pénalités prévues à l'article 15 du présent CCP.

#### **ARTICLE 8 – PRESTATIONS SIMILAIRES**

Sans objet

## ARTICLE 10 - AGREMENTS ET EVENTUELLE CAUTION BANCAIRE

Dans le cadre des commandes nécessitant des cartes activées sur un réseau bancaire (réseau ouvert), le soumissionnaire présente obligatoirement ou s'appuie sur un établissement financier présentant, pendant toute la durée d'exécution du marché, les agréments en qualité d'établissement de paiement et d'établissement de Monnaie Electronique délivrés par l'ACPR Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution de la Banque de France.

Un établissement d'un pays européen qui peut prouver l'équivalence d'un agrément EME Français par l'ACPR et l'acceptation par l'ACPR de cette équivalence sur le territoire Français peut candidater à cet appel d'offres. Pour cela, l'établissement doit nous fournir tous les éléments de preuve de cette équivalence et de l'acceptation par l'ACPR.

L'établissement doit ainsi démontrer qu'il est bien en mesure de respecter toute la réglementation française et en particulier en matière de droit à la consommation pour les particuliers.

Dans tous les cas, le titulaire doit obligatoirement respecter le code monétaire et financier, en particulier l'article L.525-4 en cas de recours à un titre spécial de paiement.

## ARTICLE 11 – EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE - PRESTATIONS ATTENDUES

### 11.1 Conception de la carte

Cette prestation concerne la conception de la carte en son sens général au titre d'un dispositif et comprend :

- Le choix du type de carte ou du support de paiement le mieux adapté au dispositif à servir (par exemple : carte à puce avec option sans contact, carte virtuelle (sur Smartphone, sur une application mobile, ...).
- Le choix d'utilisation ou non d'une solution de lecture optique sur la carte avec ou sans technologie d'authentification forte et la définition des informations contenues dans la solution (par exemple : numéro de carte, information bénéficiaire des cartes, validité, etc.).
- La personnalisation du document d'accompagnement-type de la carte ou du code associé au dispositif d'aide.
- L'habillage graphique de la carte (par exemple : logo(s), couleur, identité du dispositif, informations du bénéficiaire de la carte, validité, panneau de signature...).
- La possibilité ou non d'imprimer le nom du bénéficiaire sur la carte.

Il est attendu que le titulaire apporte toute son expertise lors des choix technologiques qui sont faits durant cette phase de conception de la carte.

L'objectif d'une solution de lecture optique est de permettre l'encodage dans la solution optique d'informations spécifiques.

Il est également attendu que le prestataire décrive ses capacités à faire concernant un courrier d'accompagnement type, joint à la carte ou au code associé. Le contenu de ce courrier est défini, pour chaque dispositif, lors de la prestation de conception. Le prestataire doit être en capacité de décliner le courrier d'accompagnement en une solution dématérialisée. Il est également souhaité de connaître la capacité du prestataire à joindre un document supplémentaire (exemple : document de présentation du dispositif, communication des décideurs publics) dans le pli du courrier d'accompagnement.

Cette phase de conception donne lieu, par dispositif et après expression de besoin, à la production d'une maquette de la future carte et du courrier d'accompagnement par le titulaire. Cette maquette doit faire l'objet d'une validation par Campus France.

Le prestataire indique dans son offre, le délai de conception de la carte, les principales règles pour l'homologation de la carte lorsque celle-ci est nécessaire ainsi que sa capacité de production.

### 11.2 Paramétrage des modalités d'utilisation de la carte au regard du dispositif.

Cette prestation a pour objet de paramétrer le cadre et les limites d'utilisation de la carte au titre d'un dispositif, voire d'une campagne au sein du dispositif. Les éléments de paramétrage attendus sont *a minima* :

- Le type de transactions autorisées (retrait en DAB uniquement, utilisation dans des commerces, le paiement sur internet, distributeurs automatiques de carburants, etc.) par type de carte, virtuelle et physique
- Le type de réseau (réseau bancaire ou réseau privé)
- La catégorie de la carte (carte prépayée, carte pour un titre spécial de paiement, ...)

- La restriction d'utilisation au sein de catégories de commerçants ou d'enseignes, y compris pour un paiement sur internet.
- L'option du paiement sans contact
- Le plancher et le plafond des transactions autorisées
- Le nombre de transactions autorisé sur un mois calendaire (au-delà du maximum, les transactions ne doivent pas être possibles)
- La durée de validité de la carte
- La portée géographique
- ...

Le soumissionnaire est appelé à décrire dans son mémoire technique ses solutions de paramétrage des cartes en précisant le cas échéant les contraintes d'utilisation, les mesures de sécurité à mettre en place notamment pour être en conformité avec la réglementation relative à la monnaie électronique, les responsabilités de chacun et les moyens de recours par exemple en cas d'un vol suivi d'une utilisation frauduleuse d'une carte équipée de la fonction « sans contact ».

Le paramétrage peut être mis en œuvre sur un dispositif à faible volumétrie comme pour un dispositif à très forte volumétrie.

Il n'est pas prévu de plafond au montant disponible sur la carte.

Il n'est pas prévu que les cartes puissent être alimentées autrement que par des demandes en provenance de Campus France.

Ainsi, tout autre type de versement sur la carte est prohibé.

Le versement d'aides liées à divers dispositifs gérés par Campus France sur une même carte est possible. En cas de mise en œuvre de cette solution, l'articulation entre les différents dispositifs concernés doit être précisée par le soumissionnaire dans son mémoire technique.

Afin de garantir un fonctionnement optimal, il est demandé au prestataire d'assurer un suivi des transactions effectuées avec les cartes actives et en cas de besoin d'intervenir pour régulariser une situation, comme le traitement des débits à tort, la gestion des utilisations illicites des sommes disponibles (exemple : transfert d'argent vers l'étranger) ou encore de prendre en charge les interventions pour garantir l'acceptation de la carte par l'ensemble des commerçants.

Le prestataire est invité à décrire dans son mémoire technique à l'accord-cadre les actions prévues pour répondre aux différentes opérations de régularisations.

Le prestataire doit restituer les sommes restantes sur les comptes cartes à la demande de Campus France.

Le processus de restitution de ces sommes est détaillé par le titulaire dans son mémoire technique.

#### Résumé des paramétrages et options pouvant être mis en œuvre selon les dispositifs :

Ces options ou paramètres sont mis en œuvre selon les dispositifs (à l'initialisation conception dispositif) voir en-cours de dispositif :

Type d'usage

Paie ment

Retrait et Paiement - Paiement sans contact avec les restrictions d'utilisation

Paie ment sans contact

Retrait éventuel

Paie ment sur internet avec la double authentification

Restriction Types de dépenses autorisées pour les paiements (Alimentaire, Energie, Transport...)

Usage limité à certaines enseignes (limitation via MID par exemple)

Plancher-Plafond pour une transaction par type d'usage

Nombre de transactions maximum pour une période (semaine, mois, etc.) par type de transaction

Retrait et/ou Paiement

Durée de validité de la carte

Paie ment à distance filtré

Limite géographique - Limite Pays France ou autres Pays

Limite à une zone géographique

Dans son mémoire technique, le titulaire indique les solutions de filtrage limitant les utilisations qu'il peut proposer, ainsi que les niveaux de filtrage qu'il est en mesure d'implémenter en précisant le calendrier.

### **11.3 Utilisation de la carte**

### 11.3.1 Description

La prestation comprend plusieurs unités d'œuvre basées sur des paramétrages génériques et des paramétrages prééglés.

« UO02 – Cotisation mensuelle pour une carte de retrait uniquement ».

L'usage de la carte est limité à des retraits en DAB, tous réseaux bancaires en France (DOM compris). Les tarifs présentés sur cette UO suivent différentes tranches d'opérations autorisées et volumes de cartes actives.

« UO03 – Cotisation mensuelle pour une carte de retrait/paiement ».

Elle peut être utilisée pour des retraits en

DAB et des paiements chez les commerçants, tous réseaux bancaires en France (DOM compris). Cette UO ne demande pas un paramétrage sur mesure avec des restrictions fortes.

Les tarifs présentés sur cette UO suivent différentes tranches d'opérations autorisées et volumes de cartes actives.

Les tarifs présentés sur cette UO suivent les tranches précisées dans l'offre technique du titulaire.

« UO04 – Cotisation mensuelle pour une carte de paiement ».

L'usage de la carte est limité à certaines catégories de commerçants ou à certaines enseignes suivant paramétrage, (y compris pour un paiement à distance), tous réseaux bancaires en France (DOM compris). Sauf pour l'utilisation en DAB qui n'est pas possible, cette UO ne demande pas un paramétrage sur mesure avec des restrictions fortes.

Les tarifs présentés sur cette UO suivent différentes tranches d'opérations autorisées et volumes de cartes actives précisées dans l'offre technique.

« UO05 – Cotisation mensuelle pour une carte Paiement sur mesure ».

L'usage de la carte est limité à l'achat de certaines catégories d'articles et enseignes en France (DOM compris) ainsi qu'au paiement à distance restreint, via tous les réseaux bancaires en France (DOM compris). Le retrait sur mesure est également possible.

Les tarifs présentés sur cette UO suivent différentes tranches d'opérations autorisées et volumes de cartes actives précisées dans l'offre.

« UO06 – Cotisation mensuelle pour une carte Retrait/Paiement internationale ».

Elle peut être utilisée pour des retraits en DAB et des paiements chez tous les commerçants, tous réseaux bancaires en France et à l'étranger.

Les tarifs présentés sur cette UO suivent différentes tranches d'opérations autorisées et volumes de cartes actives.

« UO07 – Modification de paramétrage ».

Cette UO est mobilisée en cas de nécessité de revue du paramétrage d'un dispositif.

Le titulaire transmet un courriel à Campus France attestant de la réalisation effective du paramétrage.

Les tarifs présentés sur cette UO sont déclinés de la manière suivante :

- coût forfaitaire pour une modification du paramétrage engendrant un chargement d'UO pour la cotisation mensuelle ;
- coût forfaitaire pour une modification du paramétrage sans impact sur l'UO mobilisés pour la cotisation mensuelle.

### 11.3.2 Délai de mise en œuvre attendu

Les délais maximums sont attendus du titulaire.

Ce sont :

- Le délai entre la date de début indiquée sur la commande et la réalisation du paramétrage pour une modification sans impact sur l'UO mobilisée pour la cotisation mensuelle.
- Le délai entre la date de début indiquée sur la commande et la réalisation du paramétrage pour une modification avec un changement d'UO à mobiliser pour la cotisation mensuelle.

L'offre technique du titulaire précise les délais qu'il met en œuvre.

## **11.4 Emission et mise à disposition d'une carte**

### 11.4.1 Description

Cette prestation vise l'émission et la mise à disposition d'une carte physique à la demande du bénéficiaire. L'ensemble des éléments nécessaires à leur fabrication et/ou leur mise à disposition sont livrés (par exemple : les logos à apposer, ...).

La carte virtuelle, étant la version dématérialisée d'une carte physique, est mise à disposition des bénéficiaires de l'aide sur un outil informatique de type application mobile. Les données cartes sont affichées à travers une interface sécurisée.

Le titulaire est invité à préciser sa capacité de fabrication des cartes en quantité et en délai maximal.

#### 11.4.2 Attendus

La prestation comprend plusieurs unités d'œuvre en fonction des choix réalisés lors de la phase de conception. L'activation de ces UO dépend de la typologie de séjour (Cf. Annexe)

« UO08 – Carte à puce avec option sans contact ». Il s'agit de la fabrication d'une carte à puce embarquant une technologie permettant le paiement sans contact auprès de commerçants. Le sans contact doit être activé ou désactivé à la demande.

« UO09 – Carte à puce sans contact ». Il s'agit de la fabrication d'une carte combinant la technologie à puce, sans contact. Le sans contact doit être activé ou désactivé à la demande de Campus France.

« UO010 – Carte virtuelle ». Il s'agit d'une carte disponible dans un outil informatique (plateforme, application mobile...) mis à disposition par le prestataire auprès des bénéficiaires. Cette carte est dématérialisée avec un accès sécurisé mais dispose des mêmes informations qu'une carte bancaire physique traditionnelle : un numéro de carte, une date d'expiration...

Cette UO vise à facturer le coût de mise à disposition de l'outil informatique pendant toute la durée de l'accord cadre.

### **11.5 Acheminement ou mise à disposition de la carte**

#### 11.5.1 Description

Cette prestation concerne les attendus en termes de gestion des commandes de cartes et de transmission / mise à disposition des cartes physiques et/ou virtuelles produites et le cas échéant de leurs codes associés.

Trois modes de remise sont envisagés dans le cadre de cet accord-cadre :

- une remise au bénéficiaire final,
- une remise à un point de distribution
- une mise à disposition sur un outil informatique.

Les unités d'œuvre proposées prennent en compte ces trois modes.

Les commandes des unités d'œuvre comprennent les modalités d'acheminement souhaité (type d'affranchissement ou de transport à mettre en œuvre, mise à disposition de la carte virtuelle) ainsi que si nécessaire, les volumes à acheminer.

Concernant la carte virtuelle, la solution informatique proposée par le prestataire doit permettre au bénéficiaire de la carte d'accéder au courrier d'accompagnement de façon dématérialisée, par sms ou par mail.

La carte physique est délivrée avec un courrier d'accompagnement.

#### 11.5.2 Attendus

Il est prévu entre les parties la définition commune des flux et de leur contenu, les développements nécessaires, la recette, la mise en œuvre et le pilotage et l'exploitation quotidienne des flux pour la durée de l'accord cadre. La création flux dans sa conception, le développement, la recette et la mise en œuvre des flux est mise en œuvre à la mise en place de l'accord cadre.

Le titulaire de l'accord cadre garantit de sa capacité à accéder au réseau de Campus France et garantit l'accès par Campus France aux interfaces nécessaires pour l'exécution des commandes sur son réseau.

La modification des flux est possible en cours d'accord cadre, pour une évolution partielle des flux. Elle comprend l'étude du besoin, le développement et la recette de l'évolution. Elle est mobilisée à partir d'un devis validé par Campus France.

#### 11.5.3 Délai de mise en œuvre

Un calendrier est proposé avec la commande puis validé.

« UO11– Exploitation des Flux ». Pilotage et exploitation du flux.

Cette unité d'œuvre est commandée annuellement.

L'ensemble des flux doit être opérationnel selon le besoin de l'accord cadre.

« UO12 – Alimentation manuelle de cartes ».

Cette unité d'œuvre est commandée annuellement. Elle permet l'alimentation des cartes par Campus France sur ordre passé via un flux pour l'alimentation des cartes.

### **Flux d'alimentation des cartes**

L'offre du candidat précise la temporalité mise en place dans le cadre de son système :

- Un premier flux permet la création de la carte et ensuite un second flux en permet l'alimentation
- Un seul flux d'alimentation suffit à créer une carte virtuelle et son chargement.

### **11.6 Alimentation des cartes**

La procédure de mise en œuvre des flux d'échanges entre les SI de Campus France et du titulaire est précisée par le titulaire.

Le titulaire alimente une carte sur la base des données transmises par Campus France sous forme de fichiers. Campus France alimente en parallèle le compte de gestion du titulaire des montants afférents.

La prestation du titulaire recouvre :

- le suivi des demandes d'émission de cartes par Campus France
- la recherche des bénéficiaires et le contrôle d'unicité
- le chargement de la carte du bénéficiaire
- le contrôle de l'exécution des chargements

#### **11.6.1 Principe de fonctionnement de l'assistance mail**

L'assistance par mails peut se faire via un formulaire de contact qui est défini lors de la mise en place de l'assistance liée au présent accord cadre.

L'adresse mail pour l'assistance doit être spécifique au dispositif et validée par Campus France.

L'assistance par mails doit pouvoir être prévue en mode bilingue français / anglais pour les réponses apportées par les conseillers, en fonction du mail de demande de l'utilisateur.

Le délai de réponse doit être proportionné à l'urgence de la situation et ne doit pas dépasser 3 jours ouvrés.

Le titulaire fournit tous les mois un reporting des volumes de mails traités avec les motifs, les types d'utilisateurs, les durées de traitement des mails, ... Campus France se réserve la possibilité de mener des études afin de vérifier la qualité des réponses apportées.

Le titulaire du marché doit proposer à Campus France un script spécifiant les réponses types apportées aux principales questions posées dans le cadre de l'assistance. Ce script doit être validé par Campus France avant toute utilisation. Il peut faire l'objet de multiples modifications selon les besoins en assistance du dispositif.

#### **11.6.2 Principe de fonctionnement de l'assistance téléphonique**

Pour l'assistance téléphonique, un questionnaire de sécurité permet d'assurer la vérification de l'identité de l'utilisateur vis-à-vis de la carte et de garantir la confidentialité des informations fournies.

L'assistance téléphonique est basée sur le principe d'un accueil via un SVI (Serveur Vocal Interactif) permettant d'orienter l'appelant vers la bonne information ou vers un conseiller téléphonique aux heures d'ouverture du service ou vers un message d'information. Les modalités d'assistance peuvent être différentes d'un dispositif à l'autre. Il est entendu que le SVI fonctionne 24h sur 24.

Les N° d'appel pour l'assistance doivent correspondre à des numéros non surtaxés.

L'assistance téléphonique doit pouvoir être prévue en mode bilingue français / anglais pour le SVI et les conseillers téléphoniques.

Le délai d'attente ne doit pas dépasser 7 minutes en cas d'orientation vers un conseiller téléphonique aux heures d'ouverture du service.

### **11.7 Système d'information à destination des utilisateurs de carte**

L'objectif principal de la prestation attendue est de permettre aux utilisateurs d'être autonomes sur l'utilisation de la carte qui lui a été confiée dans le cadre d'un dispositif d'aide afin de lui éviter un recours à l'assistance carte.



Par conséquent, la prestation consiste à la mise à disposition des usagers de la carte, d'un site internet et/ou d'une application mobile (usage smartphone) permettant d'obtenir des informations sur le fonctionnement de la carte, d'avoir un suivi des opérations effectuées et de visualiser en temps réel le solde disponible sur la carte. Les outils proposés doivent notamment permettre :

- un accès facilité et sécurisé vers une carte virtuelle.
- un accès à une assistance (formulaire de contact, chatbot...).
- d'être à l'effigie du dispositif, si Campus France le demande.
- d'être multilingues.
- un accès sécurisé aux codes PIN
- respecter les normes d'accessibilité en vigueur (RGAA).

Ces fonctionnalités doivent être optionnelles et activables à la demande de Campus France par bon de commande.

La prestation comprend aussi un système d'envoi de SMS pour informer l'utilisateur, comme par exemple :

- Chargement d'un nouveau montant sur la carte
- Solde du compte inférieur à un certain montant (montant à paramétrer)
- Nombre de transactions mensuelles dépassé
- Carte non utilisée depuis plus d'une certaine durée (durée à paramétrer)
- La mise en opposition de la carte attribuée
- ...

Le système de gestion des SMS doit être le plus souple possible afin de faciliter la génération d'un nouveau type de SMS à la demande et sur la base d'un bon de commande. Il doit également permettre une historisation des SMS envoyés à chaque usager afin de pouvoir répondre à d'éventuelles contestations.

Le mémoire technique doit décrire la capacité à produire ce type d'outil d'informations pour les usagers ainsi que les solutions techniques et fonctionnelles proposées en réponse à ce besoin, y compris sur le plan de la sécurité des accès aux données. Il doit également préciser le délai de mise en place pour chaque fonctionnalité et le reporting proposés à Campus France pour suivre notamment les connexions, les types d'utilisations, les profils des utilisateurs... Il doit aussi indiquer quels éléments sont présentés pour valider le déploiement du système d'information aux usagers (site internet et application mobile).

Le titulaire doit s'assurer de la capacité des solutions à accueillir un nombre de connexions simultanées qui est estimé avec lui en fonction du dispositif à servir.

### **11.8 Mise en place d'une procédure KYC (Know Your Customer) à destination des utilisateurs/bénéficiaires de carte**

Le prestataire met en place, pour l'utilisateur de la carte, une procédure KYC adaptée et destinée à vérifier l'identité et l'intégrité des utilisateurs.

L'offre technique du titulaire décrit le protocole qu'il propose de mettre place, dans le respect de la réglementation européenne visant à prévenir la fraude, le blanchiment, la corruption, etc.

L'offre technique du titulaire précise également le traitement qu'il propose pour les mineurs quant à la possibilité ou non d'accéder à la carte de paiement.

### **11.9 Plateforme Extranet de pilotage du suivi des cartes et la fermeture des droits**

Cette prestation consiste en la mise à disposition d'une plateforme type extranet accessible par le titulaire et accessible à Campus France.

Cette plateforme est d'accès restreint dont l'objet est le suivi et le pilotage du statut des cartes.

- un accès en consultation simple (accès restreint aux restitutions disponibles) dont l'objectif principal est de permettre un suivi individualisé, par exemple pour répondre à une sollicitation d'un bénéficiaire de bourse ;
- un accès en consultation enrichie pour permettre un suivi complet du dispositif carte ;
- un accès en écriture pour permettre certaines actions et notamment la désactivation ou l'opposition de cartes (par exemple pour répondre à une suspicion de fraude ou à des erreurs de remises de cartes).

Ces accès doivent être filtrés par dispositif. Le soumissionnaire précise dans son mémoire technique les moyens et méthodes permettant de gérer ces accès (gestion des habilitations, méthode d'authentification des utilisateurs...) mais aussi les règles d'utilisation des données mises à disposition dans cet extranet afin d'être en conformité avec la RGPD. Il doit aussi indiquer quels éléments sont présentés pour valider le déploiement de la plateforme de pilotage d'un dispositif.

L'outil proposé doit être accessible via tous les navigateurs internet.

Il doit contenir :

- des écrans de consultations avec un système de recherche permettant de retrouver un bénéficiaire ou une carte ;
- un accès permettant de générer et d'actualiser les restitutions et tableaux de bord disponibles pour un dispositif donné.

Ci-dessous une liste à titre d'exemple de restitutions de gestion attendues :

- Suivi du stock de cartes
- Suivi du statut des cartes (nombre de cartes opposées, actives...)
- Liste des cartes désactivées
- Liste des chargements de cartes (montant chargé par carte)
- Liste des rejets de chargement de cartes (carte avec un chargement en échec)
- Synthèse des cartes opposées agrégée par motif d'opposition pour un dispositif
- Synthèse des transactions mensuelles agrégée par catégorie de commerce pour un dispositif
- Synthèse des transactions annuelles agrégée par catégorie de commerce pour un dispositif
- Liste des bénéficiaires et montant des sommes restantes par carte
- Liste des recours à l'assistance (dates des appels, motifs, qui...)
- Toute restitution supplémentaire précisée dans l'offre technique du titulaire.

Le titulaire est invité à proposer dans son mémoire technique d'autres possibilités de restitutions formatées pour favoriser un meilleur pilotage des dispositifs cartes et permettre une anticipation des actions (exemple : tableau de bord graphique, dynamique...).

En plus des restitutions formatées il est souhaité que cette solution embarque des fonctionnalités de type infocentre décisionnel permettant ainsi à l'utilisateur d'obtenir, selon ses droits d'accès, des données sous forme de requêtes avec possibilité d'exporter le résultat.

Le système doit prévoir l'historisation des données permettant ainsi d'obtenir des états de situation à date. Les données doivent être accessibles pendant toute la durée du marché pour tous les dispositifs, qu'elle que soit leur date de fin. Les données restent disponibles pendant un an à partir la date de fin de la commande relative à chaque dossier ou au plus tard au solde de la carte.

Le titulaire assure l'hébergement et l'exploitation de la solution. Par ailleurs, il doit s'assurer de la capacité de la solution à accueillir un nombre de connexions suffisantes. Il s'assure également de la disponibilité de sa plateforme durant les heures ouvrées et les jours ouvrés de la semaine (dans la limite d'éventuels et nécessaires besoins de maintenance).

L'offre du titulaire prévoit *a minima* que c'est à partir du SI de Campus France que l'ensemble des faits générateurs/commandes (mise en place d'une carte virtuelle, et/ou alimentation) doit être transmis, avec un accès direct au portail qui pourra être mis en place (SSO). La solution est compatible avec une authentification fédérée s'appuyant sur Microsoft Entra ID, permettant une intégration en Single Sign-On (SSO) selon les standards du marché (SAML 2.0 / OpenID Connect).

## **11.10 Suivi, contrôle et restitutions comptables**

### **11.10.1 Obligation de restitutions mensuelles des opérations**

Le titulaire émetteur des cartes de paiement/retrait est astreint à une obligation générale de reddition des opérations qu'il a effectuées au nom et pour le compte de Campus France en vue de leur intégration dans la comptabilité de l'établissement.

A cette fin, le titulaire produit avant le 10 de chaque mois, le contenu du relevé des opérations incluant le détail par opération des frais liés au BPU à mettre sous la forme de liste et en PDF.

En tant que de besoin, les sommes restantes non retirées par les allocataires peuvent faire l'objet d'une demande de reversement par Campus France. Les candidats doivent préciser dans leur mémoire technique la procédure mise en œuvre pour reverser ces sommes et les obligations monétiques à respecter pour ce type d'opération.

La plateforme Extranet de pilotage du dispositif cartes peut être utilisée pour restituer ces informations comptables.

Le titulaire doit également justifier en particulier par des restitutions de toutes les opérations facturées (chargement des cartes, envoi des sms, assistance, régularisation de comptes cartes, etc.) afin de permettre à Campus France de vérifier le service fait.

#### 11.10.2 Modalités de reddition annuelle des comptes et au terme de la convention :

Le prestataire transmet à Campus France chaque année à l'Agent Comptable de Campus France :

- Les états comptables :
- Balance Générale des comptes à la date de reddition,
- Etats de développement des soldes certifiés par le prestataire,
- Situation de trésorerie,

La plateforme Extranet de pilotage du dispositif cartes peut être utilisée pour restituer ces informations comptables.

#### 11.10.3 Sanction de l'inobservation des obligations de reddition

En cas de non-production de ces justifications ou lorsque leur contrôle par Campus France l'a conduit à constater des anomalies, cette dernière refuse l'intégration des opérations du prestataire dans la comptabilité de Campus France.

L'Agent Comptable de Campus France peut également refuser l'intégration des opérations dans la comptabilité de Campus France du fait d'anomalies relevées à l'occasion de ses contrôles réglementaires ou si les pièces produites ne lui permettent pas d'opérer ces contrôles.

Faute de régularisation de cette situation par le prestataire ou faute de reddition de ses comptes par l'émetteur dans les délais contractuels, ce dernier est soumise aux pénalités sur les livrables mentionnées dans l'article 18 du CCAP. Si 6 mois après le délai contractuel, la situation n'est toujours pas régularisée, le titulaire est alors justiciable de la Cour des Comptes en qualité de gestionnaire de fait de fonds publics.

#### 11.10.4 Clôture

Au terme de l'accord-cadre et des bons de commande, le prestataire reverse le solde de trésorerie dans toutes les cartes à Campus France sur la base d'un titre exécutoire émis par Campus France et justifié par les documents prévus au moment de la reddition annuelle accompagné d'un certificat du prestataire attestant de l'opposition de toutes les cartes de retrait / paiements produites.

## **ARTICLE 12 - PILOTAGE DE LA SOLUTION**

### **12.1 Déploiement de la solution**

La réunion de cadrage est constitutive du lancement de l'accord-cadre. Elle a lieu la semaine suivant la date de notification. Elle fixe les objectifs et arrête le calendrier prévu en vue de la mise en exploitation de l'interface. La phase d'implémentation de l'offre et de réalisation des travaux informatiques nécessaires à la bonne exécution des prestations débute lors de cette réunion de lancement au cours de laquelle le planning des travaux est validé.

Au titre du projet de déploiement de la solution prévue à l'article 5.7.3 du présent CCP, de la réunion de cadrage à la fin de la période d'assistance au démarrage ; un point de suivi est organisé toutes les deux semaines, réunissant les équipes du Titulaire et celles de Campus France. Ces points ont une fréquence bimensuelle en période d'assistance au démarrage. S'y ajoute les comités de recette hebdomadaires lors de la période du projet correspondante.

En cas d'urgence ou de problème manifeste lié au déploiement, une réunion « de gestion de crise » est organisée à la demande de l'une des deux parties.

Le mémoire technique du titulaire présente l'ensemble des éléments de planification des opérations de mise en œuvre de la solution, les attendus SI, ainsi qu'un calendrier prévisionnel de réunions.

## **12.2 Suivi de l'Activité et Pilotage**

### **12.2.1 Documents à produire**

Ils sont définis dans l'offre du titulaire. Il veille, dans son offre, à prévoir des documents permettant aux parties un suivi des mises en service et un bilan des réclamations et des litiges.

### **12.2.2 Répertoire des réclamations et litiges**

Le titulaire accuse réception des réclamations et litiges émis par Campus France dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures. Ces réclamations font l'objet d'un répertoire des litiges.

Le titulaire tient Campus France informé de l'évolution du traitement des réclamations et litiges par écrit de façon régulière.

La résolution des réclamations et litiges est communiquée, à compter de la date de l'accusé réception du titulaire, dans les dix (10) jours ouvrés maximum si la cause est interne au titulaire, et dans les trente (30) jours si la cause est externe.

À tout moment, Campus France doit être en mesure de visualiser l'ensemble des réclamations et des dysfonctionnements enregistrés par thème (à définir lors de la réunion de cadrage), les informations relatives aux dates de saisie, les statuts, les délais de réponses, ainsi que les réponses apportées par le titulaire.

L'ensemble des litiges rencontrés doit être répertorié et suivi par le titulaire. L'account manager fait un état tous les mois de la nature des litiges rencontrés ventilés par thèmes, de leur nombre, de leur statut, de la date d'enregistrement et de réponse, des délais de réponses, des actions correctives et préventives mises en place et de leur délai de règlement. Il tient à tout moment à disposition de Campus France un état des litiges à jour, incluant leurs résolutions ou état (en cours).

Dès la notification et préalablement au 1<sup>er</sup> janvier 2024, un travail exploratoire sur un fichier de litiges permettant d'appréhender différents scénarii est mené avec le titulaire.

Concernant les litiges de facturation, le titulaire s'engage à répondre aux réclamations de Campus France relatives aux erreurs ou anomalies de facturation, dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires, le dénouement du litige devant intervenir dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires.

En cas de désaccord persistant sur une facturation avec Campus France, le titulaire saisit le correspondant du pouvoir adjudicateur. Le litige est géré avec le correspondant du pouvoir adjudicateur avec l'aide du titulaire si nécessaire. Une solution commune est trouvée en vue de l'émission de la facture par les services du titulaire et de son paiement.

Le mémoire technique du titulaire précise les modalités d'organisation et de traitement des réclamations et litiges.
--

## **12.3 Formation initiale à l'interface et conduite au changement**

### **12.3.1 Formation initiale à l'interface, formation lors de l'exploitation du service**

Le titulaire est responsable de la formation initiale relative à l'utilisation de l'interface. Le titulaire assure la formation, des utilisateurs de Campus France.

A ce titre, il prend en charge la formation de niveau I et de niveau II.

La formation de niveau I s'adresse aux utilisateurs désignés par Campus France selon les modalités convenues avec Campus France lors de la réunion de cadrage (administrateurs et utilisateurs clés désignés). Le titulaire prépare un plan de formation et une proposition d'organisation et de contenu des sessions de formation. Dans ce cadre, une méthodologie, une stratégie de formation ainsi que des mémos/tutoriels utilisateur sont à transmettre à Campus France dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réunion de cadrage.

La formation de niveau II concerne l'ensemble des utilisateurs de Campus France. Le titulaire élabore les supports de formation et la documentation technique afférente à l'utilisation de la solution. L'ensemble des documents est transmis au correspondant afin qu'il puisse les utiliser et les diffuser.

Le titulaire s'engage à fournir un tutoriel présentant l'intégralité du processus de mise en place d'un système de paiement, avec présentation des procédures utilisées sous forme d'un dépliant illustré.

Il est rappelé que les prix des prestations prévues sont compris dans les prix des prestations d'émission de titre de paiement indiqués au bordereau des prix unitaires, sauf stipulation contraire. La formation initiale ne fait donc l'objet d'aucune facturation séparée.

En cours d'exploitation du service, Campus France peut également commander des formations au titulaire, qui doit les dispenser sur place, au siège de Campus France. Elles concernent des utilisateurs de niveau I ou II. Contrairement aux formations initiales, il est fait usage du prix spécifique de formation prévu au BPU.

A l'issue de chaque formation, un compte rendu est transmis par le titulaire au correspondant.

### 12.3.2 Conduite au changement

La conduite au changement porte sur le déploiement de l'outil et de ses processus utilisés dans le cadre de l'exécution de l'accord cadre.

En matière de pilotage du déploiement des liens informatiques utilisés dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à fournir les éléments mis en œuvre, à participer aux réunions de suivi de déploiement et à rédiger les comptes rendus.

Une fois l'ensemble du déploiement réalisé et réceptionné, le titulaire doit assurer tout au long de l'accord cadre la conduite au changement nécessaire à la prise en compte par les utilisateurs de toute évolution de l'utilisation de l'interface. Les utilisateurs doivent toujours être en mesure d'utiliser facilement et correctement les fonctionnalités mis à leur disposition que ce soit en offline et/ou en online.

## **12.4 Description**

Le titulaire assure le pilotage de l'accord-cadre en lien avec Campus France. Différentes instances sont programmées :

- Réunion de lancement de l'accord-cadre après la notification
  - Comité de pilotage annuel pour évaluer, suivre l'exécution de l'accord cadre et partager de la visibilité sur d'éventuelles nouvelles sollicitations,
  - Comité opérationnel : réunion *a minima* trimestrielle mais pouvant être plus rapprochée selon l'activité du dispositif dont l'objectif est de permettre de suivre de l'avancement du fonctionnement du dispositif, de gérer les dysfonctionnements identifiés, le prévisionnel.... Ce comité est principalement fonctionnel.
- Cette comitologie peut être tenue soit en présentiel (locaux Campus France), soit en visio-conférence.
- Selon l'actualité du marché (gestion de crise, évolution réglementaire structurante, ...), le titulaire propose et met en œuvre des moyens spécifiques et adaptés à la situation.

Les comités de pilotage peuvent avoir lieu en réunion physique dans les locaux de Campus France, ou par visioconférence. Les comités opérationnels peuvent se dérouler en audioconférence.

Pour la comitologie de l'accord-cadre, la rédaction des supports de présentation et des comptes rendus est assurée par le titulaire. Ces documents peuvent faire l'objet d'échanges avant validation définitive par Campus France. Les supports de présentation sont transmis 3 jours ouvrés avant la réunion. Les comptes rendus sont transmis après validation de Campus France dans les 3 jours ouvrés suivant la réunion.

Le rythme des comités peut être adapté en cours d'exécution de l'accord cadre après accord entre Campus France et le titulaire.

Le titulaire apporte une réponse écrite (par exemple dans une note de procédure...) à chaque événement ou incident survenu dans le cadre de l'accord cadre. La réponse écrite doit rappeler la problématique, les enjeux et objectifs ainsi que les solutions apportées par le prestataire avec le cas échéant le calendrier de mise en œuvre.

Exemple : un incident est survenu empêchant toutes alimentations des cartes. Le prestataire doit justifier par écrit des causes de l'incident et des solutions apportées pour permettre une alimentation des cartes dans les meilleurs délais et les solutions pour éviter une résurgence de l'incident.

Le titulaire doit régulièrement informer de l'avancement de tous les chantiers en cours qui ont un impact sur les prestations demandées par Campus France et ceux jusqu'à leur finalisation (par exemple : refonte d'un système d'information).

Les chantiers initiés par le titulaire ayant un impact pour Campus France ou pour les usagers doivent faire l'objet d'échanges préalables afin de pouvoir recueillir l'avis ou les besoins.

Le titulaire présente dans son mémoire technique l'organisation envisagée pour répondre aux besoins de pilotage et de comitologie.

## **12.5 Maintenance**

Cette prestation est réservée à la mise en œuvre de maintenance corrective, adaptative et/ou évolutive de la solution mise en place (ex : flux, application mobile, extranet, ...).

La maintenance corrective comprend les corrections nécessaires pour résoudre les anomalies de fonctionnement de la solution mise en œuvre par le titulaire afin de rétablir un fonctionnement normal. Elle est à la charge du titulaire et elle est incluse dans les différents coûts proposés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement pour les systèmes dont il a la charge.

La maintenance adaptative est prévue en cas de nécessité pour le prestataire de suivre les évolutions du système d'information de Campus France.

Le titulaire doit informer Campus France des maintenances internes prévues chez le titulaire (planning, objectif, ...) en amont de leur réalisation et de sa capacité d'adaptation aux contraintes de Campus France (réglementaires, liées aux flux, ...).

La maintenance évolutive est prévue dans le cas où le dispositif nécessiterait la mise en œuvre d'évolutions à la solution initialement prévue dans le cadre de l'accord cadre.

Pour la maintenance adaptative comme évolutive, la commande de la prestation suit la procédure suivante :

- Expression de besoin de la part de Campus France,
- Emission d'un devis préalable de la part du titulaire (comprenant les charges et le calendrier de réalisation),
- Une acceptation de devis suivi d'une commande,

## **ARTICLE 13 - MODALITES DE REGLEMENT**

L'accord-cadre est traité à prix unitaires et à prix forfaitaires tels que figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations 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 accord-cadre.

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

Les prix initiaux de l'accord cadre sont établis en euros aux conditions économiques du mois de la date limite de remise des offres.

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

### **13.1 Facturation**

L'exécution de l'accord-cadre se fait essentiellement par l'émission successive de commande de services de mise en place des cartes. Les versements effectués sur les cartes ne sont pas soumis à facturation.

Seules les prestations effectivement réalisées sont facturées par le titulaire à Campus France.

Les factures du titulaire reprennent à l'identique et aux conditions du présent accord-cadre le montant des différentes prestations servies, en les distinguant sur des lignes séparées.

Les modifications sont identifiées dans la solution. Le titulaire s'engage à traiter les demandes faites par Campus France dans un délai précisé dans son offre.

Le traitement de facture et le suivi comptable sont assurés au siège de Campus France.

Les factures du titulaire sont des factures dématérialisées.

Outre les mentions légales, les factures du titulaire portent les indications suivantes :

- Nom et adresse du créancier,
- numéro complet du compte bancaire ou postal,
- numéro de marché,
- numéro d'engagement,
- désignation des prestations commandées
- quantité
- prix unitaires HT,
- montant total HT
- taux et montant de TVA
- montant TTC.

Elles sont transmises à Campus France par voie dématérialisée et déposées sur le Portail Chorus Pro.

La date certaine de réception est la date d'arrivée à l'adresse mentionnée ci-dessus. Si ces formalités de transmission ne sont pas respectées, la demande de paiement est réputée non recevable car non conforme aux spécifications du marché. Le délai de paiement ne court qu'à compter de la réception des demandes de paiement conformes aux stipulations du marché.

Le paiement s'effectue selon les règles de la comptabilité publique.

Le paiement intervient dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la facture adressée par le titulaire à Campus France, sous peine d'intérêts moratoires.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points.

En complément et par application de la réglementation, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est versée au titulaire pour chaque paiement du, à titre de compensation, des frais de recouvrement. Le montant de cette indemnité est fixé à 40 euros.

L'ordonnateur chargé d'émettre les mandats de paiement est :

Madame la directrice générale de Campus France

Le comptable assignataire, responsable du paiement, est :

Madame l'agent comptable de Campus France  
28 rue de la Grange aux Belles  
75010 Paris  
01 40 40 57 57

### **13.2 Avance/ Acomptes**

Aucune avance n'est versée.

Le cas échéant, des demandes d'acomptes sont adressées à Campus France.

### **13.3 Service fait**

La facturation intervient à terme échu après la constatation du service fait.

## **ARTICLE 14 - PENALITES**

### **14.1 Dispositions générales**

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à des pénalités.

Les pénalités de retard courent suivant l'expiration des délais mentionnés dans le présent CCP.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, l'application de pénalités se fait sans mise en demeure. L'application des pénalités fait état des défaillances constatées et les pénalités prévues au présent accord-cadre. Le montant des pénalités calculées est communiqué au titulaire. Campus France émet une facture à l'attention du titulaire. Un titre de recette est émis par l'Agence Comptable de Campus France.

Les pénalités ne sont pas soumises à TVA.

En cas de défaillance totale du titulaire, et outre l'application de pénalités, Campus France se réserve le droit de faire exécuter sa commande par un autre prestataire. Dans le cas de résiliation de l'accord cadre, les pénalités pour retard sont éventuellement appliquées jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

## **14.2 Pénalités et réfections applicables**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, les pénalités sont décrites comme suit et sont applicables à l'accord cadre.

### **15.2.1 Pénalités en cas de retard**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, en cas de retard du fait du titulaire pour le démarrage ou dans l'exécution des prestations, celui-ci encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée en application de la formule suivante :

$$P = V \times R / 100$$

Avec :

P = montant de la pénalité

V = prix en € TTC de la prestation forfaitaire ou du bon de commande considéré

R = nombre de jours ouvrés de retard

Cette pénalité est décomptée à partir du jour qui suit l'expiration du délai fixé pour le démarrage ou dans le délai d'exécution des prestations ou du remplacement.

En cas de difficultés prévisibles dans l'exécution d'une prestation, le titulaire en avertit Campus France dans les plus brefs délais par un courrier motivé explicitant de manière détaillée la nature de ces difficultés.

En cas de retard dans la remise des livrables, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 150 euros par jour de retard.

### **14.2.2 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 au présent CCAP, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes :

- 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 150 euros par jour, à compter de la constatation du fait générateur, jusqu'à rétablissement des règles susdites.

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

### **14.2.3 Autres pénalités (le cas échéant)**

- Absence de réponse à une consultation liée à un marché subséquent : En cas d'absence de réponse, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 100 €.
- Absence de réponse à un bon de commande :

En cas d'absence de réponse pour l'exécution d'un bon de commande émis par Campus France, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 50 €.

### **14.2.4 Application des pénalités**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS :



- Les pénalités s'appliquent dès le premier euro.
- toutes les pénalités, quelles qu'elles soient, sont cumulables entre elles.

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 Campus France 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 Campus France.

Le montant des pénalités est calculé en une fois et imputé sur la facture de la période en cause et régularisé par un avoir sur les factures suivantes.

#### 14.2.5 Réfections

Conformément à l'article 30 du CCAG FCS, si après demande dûment motivée de Campus France, la qualité d'une prestation reste insatisfaisante car ne répondant pas aux attentes de l'acheteur telles que définies dans les documents de l'accord-cadre 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 peut présenter ses observations.

### **ARTICLE 15 - REFERENCE**

Si le titulaire veut user de la référence Campus France, il est tenu d'en demander à celui-ci l'autorisation préalable.

### **ARTICLE 16 - RESILIATION DE L'ACCORD CADRE**

Le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord cadre dans les conditions prévues au chapitre 7 du CCAG/FCS.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que le pouvoir adjudicateur peut faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire conformément à l'article 45 du CCAG-FCS en cas de résiliation prononcée à ses torts.

Le pouvoir adjudicateur peut également, sans prononcer la résiliation de l'accord cadre, faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire, en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par nature, ne peut souffrir aucun retard.

S'il n'est pas possible au pouvoir adjudicateur de se procurer, dans des conditions qui lui conviennent, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue à l'accord-cadre, il peut y substituer des prestations équivalentes.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations réalisées à ses frais et risques.

L'augmentation des dépenses par rapport aux prix de l'accord cadre, résultant de l'exécution des prestations réalisées à ses frais et risques, est à sa charge. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Par ailleurs, la personne publique peut également résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité, en cas d'inexactitude des renseignements fournis à l'appui des candidatures et des offres.

L'accord cadre peut être résilié pour motif d'intérêt général. Par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS le titulaire n'a pas droit à une indemnité de résiliation pour la part de chiffre d'affaire qu'il aurait réalisé.

En revanche, le titulaire peut être indemnisé pour la seule la part des frais et investissements, éventuellement engagés pour l'exécution de l'accord-cadre et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il lui incombe d'apporter toutes les justifications

nécessaires à la fixation de cette partie de l'indemnité dans un délai de quinze jours après la notification de la résiliation du marché.

Ces indemnités sont portées au décompte de résiliation, sans que le titulaire ait à présenter une demande particulière à ce titre.

L'accord cadre peut également être résilié, aux torts du titulaire et à ses frais et risques, selon les stipulations du CCAG/FCS, en application de l'article 9.2.4 du présent document.

Dans tous les cas, la personne publique invite préalablement le titulaire à présenter ses observations.

## **ARTICLE 17 - LANGUE & MONNAIE**

Il est précisé que tout document ou correspondance relatif au présent accord-cadre doit être rédigé en langue française. L'unité monétaire de règlement du présent accord-cadre est l'euro (€).

## **ARTICLE 18 - LITIGE & CONCILIATION**

En cas de litiges entre Campus France et le titulaire, le droit français est reconnu seul applicable, de même que les tribunaux français sont réputés seuls compétents.

L'examen et le règlement des éventuels litiges sont réalisés en réunion ad hoc à la demande de l'une ou l'autre partie sous un délai de huit (8) jours calendaires. Les litiges sont éventuellement revus en réunions de suivi si nécessaire.

En cas de désaccord et/ou de contestations élevés sur l'interprétation ou la mise en œuvre de certaines clauses, les parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable.

Si elles ne peuvent parvenir, le différend est soumis au Tribunal Administratif compétent.

## **ARTICLE 19 - ABSENCE D'INCOMPATIBILITES**

Le titulaire certifie sur l'honneur, de ne pas être frappé de l'incapacité et/ou de l'impossibilité d'exécuter les prestations du présent accord cadre. Il certifie également sur l'honneur que l'exécution de ces prestations ne contrevient à aucun des engagements qu'il peut avoir contractés précédemment, il fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de toute réclamation de tiers à cet égard.

## **ARTICLE 20 - REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

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.

Par dérogations aux articles 34-35-36-37 du CCAG FCS :

Campus France conserve tous les droits dont il est détenteur sur les matériels, programmes, logiciels, données et fichiers mis à la disposition du titulaire pour les besoins d'exécution du présent accord-cadre.

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 21 - REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Donnée à caractère personnel » ou « donnée personnelle » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Chaque partie au marché s'engage à respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter du 25 mai 2018.

Le titulaire s'engage à ne divulguer aucune information dont il pourrait avoir eu connaissance durant l'exécution de sa prestation, auprès des salariés de Campus France et/ou des opérateurs extérieurs.

Le titulaire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

1. ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier étant nécessaire ;
2. ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
3. ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
4. prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
5. prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
6. en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

La constitution d'une base de données comportant des données à caractère personnel et données administratives des usagers peut être rendue nécessaire par l'exécution des prestations figurant au présent marché.

Ces données sont confidentielles et sont collectées, traitées et hébergées sur le territoire français métropolitain ou le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, ou le cas échéant, dans tout Etat permettant d'assurer un niveau adéquat de protection desdites données.

Notamment, le titulaire garantit le respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne. Le cas échéant, la production de pièces justificatives (à titre d'exemple et de façon non

exhaustive : binding corporate rules, clauses contractuelles types, certification active de la société pour bénéficier du bouclier de protection des données (Privacy Shield)) peut être exigée par Campus France.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée pour protéger les données à caractère personnel, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, portée, contexte et les finalités du traitement ainsi que les risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Le cas échéant, le titulaire du marché s'engage à respecter les droits des personnes concernées par les données à caractère personnel traitées (droit à l'information, droit d'accès, droit d'opposition, droit de rectification, droit à la portabilité, droit à l'effacement, droit de réclamation, droit de recours devant une autorité).

Le titulaire s'engage à notifier à Campus France, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, toute violation de donnée à caractère personnel, soit toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Campus France se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect de ses obligations par le prestataire au titre du présent article.

En cas de violation des dispositions ci-dessus par le titulaire, le présent marché peut être résilié de plein droit aux torts du titulaire et sans mise en demeure préalable, sans préjudice des stipulations des articles 41 et suivants des CCAG-FCS ainsi que des poursuites pénales éventuelles.

Le titulaire cède à Campus France, à titre exclusif, l'intégralité des droits de toute nature afférents aux relevés statistiques permettant à Campus France de les exploiter librement en l'état ou modifiés, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen, sous toutes formes et sur tous supports. Cette concession vaut pour le monde entier.

Pour toute information complémentaire, envoyer un courriel à <a href="mailto:dpo@campusfrance.org">dpo@campusfrance.org</a>
---

Les dispositions du présent article s'appliquent au titulaire, à son personnel, à ses différents intervenants directs ou indirects et sous-traitants.

## **ARTICLE 22 - PLAN DE SECOURS ET DE REPRISE D'ACTIVITE**

Compte tenu de l'importance des flux et des délais de traitement des demandes d'alimentation/désactivation des cartes, le titulaire doit disposer de moyens de secours opérationnels et de procédures de reprise validées et testées pour faire face à des événements exceptionnels en cas d'indisponibilité des ressources régulièrement affectées aux productions de Campus France afin de respecter les exigences et les engagements de délais pris dans le cadre de cet accord cadre.

Le soumissionnaire détaille dans son mémoire technique les moyens et les procédures mises en place ainsi que son plan de continuité d'activité notamment sa capacité à produire des cartes dans un contexte difficile (ex : pénurie de matériaux, pénurie de papier, crise politique, etc.).

Il fournit une copie des éléments de justification d'éventuelles normalisations.

## **ARTICLE 23 - DEROGATIONS AU CCAG/FCS**

L'article 14 du présent CCP relatif aux pénalités dérogent à l'article 14 du CCAG-FCS.

L'article 16 du présent CCP relatif à la résiliation déroge à l'article 42 du CCAG-FCS.