

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)

Objet du contrat :

Infogérance des infrastructures informatiques et prestations associées.

Pouvoir adjudicateur :

Agence nationale l'habitat (Anah)

Catégorie :

Marché public de Techniques de l'Information et de la Communication

Mode de passation :

Procédure d'appel d'offres ouvert passé conformément aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-1, R. 2124-2.1° et R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique.

Forme du contrat :

Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande

SOMMAIRE

1.	Cocontractants	4
2.	Objet du contrat	4
3.	Procédure de passation et technique d'achat	4
3.1.	Mode de passation	4
3.2.	Forme du contrat	4
4.	Allotissement	4
5.	Durée du contrat et délais d'exécution des prestations	5
5.1.	Durée du contrat	5
5.2.	Délais d'exécution	5
5.2.1.	Déploiement initial	5
5.2.2.	Délais d'exécution des prestations en cours de contrat	5
5.3.	Prolongation des délais d'exécution	5
5.4.	Réalisation anticipée des prestations	6
6.	Pièces contractuelles	6
7.	Interlocuteurs	6
7.1.	Représentant de la personne publique	6
7.2.	Représentant du titulaire	6
8.	Instance de suivi-Pilotage du marché	7
8.1.	Comité de pilotage	7
8.2.	Comité Opérationnel	7
8.3.	Comité de suivi	7
9.	Clause sociale	8
10.	Egalité professionnelle	8
11.	Clause environnementale	8
12.	Obligations du Titulaire	8
12.1.	Obligation de résultat	8
12.2.	Devoir de conseil et d'alerte	9
12.3.	Personnel d'intervention du titulaire	9
12.4.	Confidentialité	9
12.5.	Protection des données personnelles	10
12.6.	Responsabilité	10
12.7.	Respect du devoir de vigilance	11
12.8.	Protection en matière de sécurité	11
12.9.	Situation de conflit d'intérêt	12
13.	Sous-traitance	12
14.	Régime financier	12
14.1.	Forme des prix	12
14.2.	Contenu des prix	13
14.3.	Modalités de variation des prix	13
14.4.	Clause butoir	14
14.5.	Clause de sauvegarde	14
14.6.	Avance	14
14.7.	Acomptes et règlements partiels définitifs	14

15.	Modalités d'exécution des bons de commande.....	15
16.	Règlement des prestations.....	15
16.1.	Modalités de règlement des prestations	15
16.2.	Contenu et forme des factures.....	15
16.3.	Délai global de paiement	16
16.4.	Retard administratif du paiement des factures.....	16
16.5.	Modalités de paiement en cas de sous-traitance	17
17.	Modalités d'exécution des prestations.....	17
17.1.	Lieu de réalisation des prestations.....	17
17.2.	Démarrage des prestations	17
17.3.	Réunion de lancement.....	18
18.	Vérification et réception des prestations.....	18
18.1.	Vérifications quantitatives	18
18.2.	Vérifications qualitatives	18
18.2.1.	Vérification d'aptitude (VA).....	19
18.2.2.	Vérification de service régulier (VSR)	19
18.3.	Admission et rejet.....	19
18.4.	Contrôle en cours d'exécution du contrat.....	19
18.5.	Réversibilité et transférabilité	19
19.	Propriété intellectuelle	20
20.	Pénalités.....	20
20.1.	Retard de livraison.....	21
20.2.	Absence aux réunions programmés	21
20.3.	Indisponibilité	21
20.4.	Non mise en place d'un dispositif d'équipe à la suite de l'émission d'un bon de commande	22
20.5.	Non présence du personnel (à caler selon BPU)	22
20.6.	Remplacement du personnel et délai de prévenance en cas d'absence justifiée	22
20.7.	Interruption de fonctionnement et de service	22
20.8.	Non remplacement du personnel en cas de comportement jugé inapproprié	23
20.9.	Non-respect des délais d'intervention	23
20.10.	Gestion des documents.....	23
20.11.	Pénalités pour travail dissimulé.....	23
20.12.	Pénalités de volume de stockage ou de la bande passante	23
20.13.	Autres pénalités :	23
21.	Résiliation	24
21.1.	Résiliation sans faute.....	24
21.2.	Résiliation pour faute.....	24
22.	Assurance.....	24
23.	Marchés passés sans publicité ni mise en concurrence préalables	24
24.	Dérogations au CCAG-TIC.....	25

1. Cocontractants

Le présent contrat est conclu entre :

L'Anah, Établissement public administratif dont le siège social est sis 8 avenue de l'Opéra, 75001 PARIS, représentée par son directeur général et désignée comme « le pouvoir adjudicateur » ou « l'Anah », d'une part,

Et

L'attributaire ci-après désigné comme « le titulaire », d'autre part.

Le titulaire est tenu de notifier immédiatement à l'Anah les modifications du fonctionnement de sa société survenant au cours de l'exécution du contrat, tels que, notamment, les modifications se rapportant aux personnes ayant le pouvoir d'engager la société, à la forme de la société, à sa raison sociale ou à sa dénomination, à l'adresse de son siège social, à son capital social.

2. Objet du contrat

L'objectif du présent marché est de confier à un titulaire unique l'infogérance complète de l'infrastructure informatique de l'Anah, afin d'en assurer la disponibilité, la performance, la sécurité et l'évolutivité.

Le périmètre du contrat et les attentes du pouvoir adjudicateur sont décrits dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

3. Procédure de passation et technique d'achat

3.1. Mode de passation

Procédure d'appel d'offres ouvert passé conformément aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-1, R. 2124-2.1° et R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique.

3.2. Forme du contrat

Le présent contrat est conclu selon la technique d'achat de l'accord-cadre mono-attributaire à bons de commande.

Il s'exécute au fur et à mesure des besoins, par émission de bons de commande.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de la période en cours.

Les montants minimum et maximum sur la durée totale du marché (reconduction éventuelle comprise) sont les suivants :

- Montant minimum en € HT : 0 € HT
- Montant maximum en € HT : 20 000 000 € HT.

4. Allotissement

Le présent contrat n'est pas alloti au motif qu'il ne permet pas l'identification de prestations distinctes (article L. 2113-10 du code de la commande publique).

5. Durée du contrat et délais d'exécution des prestations

5.1. Durée du contrat

Le présent marché est conclu pour une durée ferme de trois (3) ans, à compter de sa date de notification. Il peut être reconduit tacitement une (1) fois un (1) an, la durée totale du marché, reconductions comprises, ne saurait dépasser quatre (4) ans.

En cas de non-reconduction, l'Anah se prononce par écrit dans un délai de trois (3) mois avant la date d'échéance du marché.

Le titulaire n'est pas autorisé à refuser la reconduction du marché.

5.2. Délais d'exécution

Par dérogation à l'article 13 du CCAG-TIC, les prestations sont exécutées dans les conditions définies ci-après et dans les délais fixés dans le CCTP ou dans les bons de commande.

En tout état de cause, la durée d'exécution des bons de commande ne peut se prolonger au-delà de six (6) mois à compter de la date d'échéance du marché sur la base duquel ils sont passés, au risque de méconnaître l'obligation de remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

En cas de retard, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 20.1 du présent document.

5.2.1. Déploiement initial

La mise en place des prestations commence à compter de la notification du contrat au titulaire sans que l'Anah n'adresse à celui-ci un ordre de service de démarrage.

Les jalons de mise en œuvre du contrat sont stipulés dans le CCTP.

5.2.2. Délais d'exécution des prestations en cours de contrat

Les jalons de mise en œuvre, les délais d'exécution et les modalités de réversibilité sont précisés au CCTP. Les pénalités de retard sont régies par le présent CCAP.

Le délai de fourniture des prestations et services correspond au délai nécessaire au titulaire pour répondre à la demande de l'Anah. Ce délai, exprimé en jours ouvrés, court à compter de la date de réception par le titulaire du bon de commande.

Le titulaire s'expose à l'application de pénalités de retard en cas de non-respect de la date prévisionnelle de démarrage des prestations, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées et agréées par l'Anah.

Les délais standards de fourniture sur lesquels le titulaire s'engage et qui permettent d'améliorer les délais de mise en service sont ceux précisés par le titulaire dans son offre technique (cadre de réponse technique).

Pour les interventions de maintenance dont le délai est fixé en heures, il s'entend en heures à l'intérieur de la plage horaire d'intervention définie au CCTP. Il commence dès que le titulaire est informé de la demande d'intervention et expire à l'intervention technique effective d'un représentant qualifié du titulaire ou la mise en œuvre d'une solution.

5.3. Prolongation des délais d'exécution

Par application de l'article 13.3 du CCAG-TIC et lorsque le retard d'exécution est imputable à l'Anah, une prolongation du délai d'exécution est accordée au titulaire sous réserve qu'il en ait fait la demande préalable dans les conditions prévues à l'article 13.3.2 du CCAG-TIC.

5.4. Réalisation anticipée des prestations

La réalisation anticipée des prestations ne fait l'objet d'aucune indemnité.

6. Pièces contractuelles

Les prestations techniques, les niveaux d'exigence, la gouvernance opérationnelle et les modalités de réversibilité sont définis au CCTP, auquel le présent CCAP renvoie pour toute précision technique. En cas de contradiction entre les pièces, l'ordre de priorité prévu au présent article s'applique.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, le contrat est constitué des documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre décroissant de priorité :

- l'acte d'engagement et son annexe financière (BPU), incluant les modalités de chiffrage ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- l'annexe technique au CCTP « 2026-06_ANAH_Marché Infogérance_Etat des lieux des actifs Anah » ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), pris par arrêté du 30 mars 2021 et les textes qui l'ont modifié. Ce document est consultable sur le site de Légifrance et est réputé connu du titulaire ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels acte modificatifs, postérieurs à la notification du marché ;
- Le cadre de réponse technique (CRT) du titulaire.

7. Interlocuteurs

7.1. Représentant de la personne publique

Le chef de service Infrastructure, déploiement et production de la DSIN pilote l'exécution du marché et est l'interlocuteur privilégié du titulaire pour l'exécution des prestations. Il peut être secondé ou remplacé pour suivre l'exécution du marché par d'autres chargés de mission de l'Anah.

7.2. Représentant du titulaire

Le titulaire désigne un représentant qualifié qui doit être agréé par le pouvoir adjudicateur et muni des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles, signer tout document, donner toutes instructions au personnel de son entreprise, assister aux réunions, etc.

Le représentant du titulaire est chargé de s'assurer que la prestation, malgré les évolutions techniques et normatives susceptibles d'intervenir, correspond toujours aux exigences du marché, qu'elle reste définie de façon exacte et qu'elle demeure conforme à la réglementation.

Pendant la durée d'exécution du marché, tout changement de l'interlocuteur dédié désigné par le titulaire doit impérativement être signalé au représentant de la personne publique, en respectant un préavis minimum de quinze (15) jours.

Dans ce cas, le titulaire s'engage à proposer à la personne publique un intervenant d'un profil équivalent et prend les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou compromise. La proposition de remplacement est soumise à l'approbation de la personne publique.

8. Instance de suivi-Pilotage du marché

Dans le cadre de l'exécution du marché, les modalités de gouvernance, la composition des comités, leur fréquence, leurs objectifs et leurs livrables sont précisés au CCTP, chapitre IV "Modèle de gouvernance".

8.1. Comité de pilotage

Sur toute la durée du marché, le titulaire assure la tenue d'un comité de pilotage (COPIL).

Le COPIL est une instance de gouvernance rassemblant les parties prenantes clés afin d'assurer le pilotage global du contrat et de la plateforme. Il a pour objectifs d'examiner de manière synthétique les résultats du trimestre (qualité de service, respect des engagements contractuels et des SLA (service level agreement/niveau de service attendu), incidents majeurs, risques, plan d'actions), de valider les arbitrages nécessaires (priorisation des évolutions, moyens à mobiliser, ajustements contractuels éventuels) et de définir les orientations pour le trimestre à venir.

Les modalités de réunions et les objectifs sont précisés dans le CCTP.

La fréquence est semestrielle.

Le titulaire ou ses représentants sont tenus d'assister à ces réunions (SDM (service delivery manager), responsable technique de l'équipe d'exploitation, l'engagement manager).

Côté Anah, participent le DSI et le DSI Adjoint, le responsable de l'infrastructure et le responsable des achats.

Ces réunions ont lieu aux jours et heures fixés par le pouvoir adjudicateur.

Les réunions de suivi font l'objet d'un compte-rendu établi par le titulaire sous un (1) jour ouvré.

8.2. Comité Opérationnel

Sur toute la durée du marché, le titulaire assure la tenue d'un comité opérationnel (COMOP).

Le COMOP a pour objectif d'assurer un suivi rapproché de l'exploitation de l'infrastructure SI. Elle garantit la continuité du service et permet d'identifier rapidement des difficultés opérationnelles. Elle permet aussi d'assurer une gestion proactive de l'infrastructure.

Les modalités de réunions et les objectifs sont précisés dans le CCTP.

La fréquence est hebdomadaire.

Le titulaire ou ses représentants sont tenus d'assister à ces réunions (SDM, Responsable d'exploitation, référent technique).

Côté Anah, participent le responsable de l'infrastructure et le responsable des équipes d'exploitation.

Ces réunions ont lieu aux jours et heures fixés par le pouvoir adjudicateur.

Les réunions de suivi font l'objet d'un compte-rendu établi par le titulaire sous un (1) jour ouvré.

8.3. Comité de suivi

Sur toute la durée du marché, le titulaire assure la tenue d'un comité de suivi (COSUI).

Le COSUI a pour objectif d'assurer le suivi opérationnel et contractuel du marché. Il permet entre autres le pilotage de la qualité de service de l'exploitation de la plateforme. Il permet aussi la gestion et le suivi des SLA en vue de préparer le COPIL.

Les modalités de réunions et les objectifs sont précisés dans le CCTP.

La fréquence est mensuelle.

Le titulaire ou ses représentants sont tenus d'assister à ces réunions (SDM, Responsable d'exploitation).

Côté Anah, participent le responsable de l'infrastructure et le responsable des équipes d'exploitation.

Les réunions de suivi font l'objet d'un compte-rendu établi par le titulaire sous un (1) jour ouvré.

9. Clause sociale

Par dérogation à l'article 16.1 du CCAG-TIC, il n'est pas prévu de clause sociale.

10. Egalité professionnelle

Le titulaire est informé que l'Anah est engagée dans une démarche de respect des mesures visant à favoriser la promotion de l'égalité et de la mixité professionnelle, la prévention des discriminations et la promotion de la diversité, en application des lois n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

11. Clause environnementale

Pour la réalisation des prestations du marché, le titulaire recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, et ce, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES).

Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du titulaire :

- sur le recours au transport ferroviaire, fluvial, et/ou à la cyclo logistique (ex. vélo cargo) ;
- sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié.

12. Obligations du Titulaire

12.1. Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation générale de résultat sur la réalisation des prestations qui lui sont commandées, qu'il est tenu de mettre en œuvre conformément aux obligations et aux spécifications administratives et techniques définies respectivement au présent document et au CCTP.

L'obligation de résultat du titulaire porte notamment (et sans que cette liste soit limitative) sur :

- Le respect des dates et échéances prévues dans les documents contractuels ;
- Le respect des délais de mise en œuvre, de traitement des anomalies et des incidents ;
- Le respect des engagements et exigences en matière de disponibilité ;
- Le respect des échéances qui pourraient être arrêtées entre les parties ;
- La production des livrables prévus par les documents du marché ;
- La mise en œuvre des engagements pris par le titulaire dans le cadre de son offre.

Le non-respect par le titulaire de ses obligations dans les délais prévus au marché ou par un bon de commande peut l'exposer à des pénalités.

12.2. Devoir de conseil et d'alerte

Le titulaire est également tenu à une obligation de conseil notamment en ce qui concerne le contenu des commandes qui lui sont passées. Il engage sa pleine et entière responsabilité pour ce qui concerne les choix techniques mis en œuvre qu'il a validés, y compris lorsque ceux-ci ont été proposés par l'Anah.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations. Il ne peut faire état d'erreurs, omissions ou incohérences pour n'exécuter qu'une prestation incomplète ou non conforme aux spécifications techniques. Son devoir d'information, de conseil et de mise en garde consiste à informer complètement l'Anah sur les conséquences des différentes décisions qu'il peut être amené à lui faire prendre, à attirer son attention lorsqu'il décèle des risques de toute nature, lui suggérer toutes les démarches ou solutions utiles. Ainsi, la documentation, les livrables fournis, ses préconisations, ont notamment pour objectif de mettre en garde l'Anah contre les difficultés que cette dernière peut rencontrer.

Le titulaire s'engage également à aviser l'Anah de tout signe ou évolution technologique susceptible d'impacter l'objet du présent marché public. Il fait enfin toute proposition utile relative aux prestations fournies et permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information de l'Anah.

Dans le cadre de ce devoir de conseil, le titulaire est tenu de manière générale d'accompagner l'Anah dans l'optimisation et la modernisation de son système d'information.

12.3. Personnel d'intervention du titulaire

Pour l'ensemble de ses interventions et prestations, le titulaire mobilise du personnel qualifié dont le profil, niveau de compétence et expérience, est adapté aux missions confiées.

Le titulaire s'engage à ce que le personnel affecté à l'exécution du présent contrat dispose bien des compétences techniques nécessaires et d'un niveau de connaissance du contexte suffisant pour assurer le bon déroulement des prestations.

Par ailleurs et conformément aux exigences prévues dans le CCTP (Article III. Exigences transversales), il est rappelé que les équipes du titulaire doivent être localisées exclusivement en France Métropolitaine ou en Europe continentale (Union européenne et, le cas échéant, pays explicitement acceptés dans l'Espace économique européen (EEE)) et que ce dernier doit s'assurer que ses collaborateurs disposent du niveau de français suffisant (oral et écrit) pour garantir la qualité et la fluidité des échanges avec les équipes de l'Anah.

Les intervenants du titulaire sont présentés dans sa proposition au stade de l'offre. Au plus tard lors de la notification du contrat, la liste des correspondants qualifiés est fixée.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations, en particulier en ce qui concerne la qualité des prestations. Il ne saurait dégager sa responsabilité de toute intervention extérieure dans l'exécution des prestations, sauf à rapporter la preuve que le fait, à l'origine du non-respect de ses engagements contractuels, ne lui est pas imputable.

En cas d'absence ou d'indisponibilité du personnel affecté à l'exécution des prestations du marché (force majeure, congés payés, démission, maladie, accident du travail...), le titulaire informe l'Anah dans les meilleurs délais. Le titulaire doit impérativement assurer la continuité de service et prendre toutes les dispositions nécessaires afin de s'assurer des remplacements éventuels à pourvoir. Il assure le transfert de connaissance avec le nouvel intervenant pour permettre la poursuite de la bonne exécution des prestations.

12.4. Confidentialité

Le titulaire s'engage à conserver et à ne pas divulguer, les informations et documents de quelque nature que ce soit, qu'il aurait pu obtenir ou dont il aurait pu avoir connaissance au cours de l'exécution du présent marché public.

Il s'engage à faire respecter par son personnel le secret le plus absolu sur les informations confidentielles dont il aurait connaissance à l'occasion de l'exécution du marché.

L'acheteur entend par informations confidentielles (liste non exhaustive), toutes les informations techniques, savoir-faire relatif aux inventions, concepts, programmes informatiques, spécifications techniques, procédés, modèles, données, documentation, diagrammes, toute information financière, budgétaire, comptable ainsi que toute information relative à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets, les fournisseurs ou les clients, ou encore les faits, informations, analyses, études et décisions de l'Anah.

Le titulaire s'engage notamment à :

- ne prendre aucune copie des informations, documents et supports d'informations confidentiels confiés par l'Anah ou utilisés par lui, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution des prestations du marché ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que l'exécution des prestations du présent marché ;
- ne pas communiquer ces documents et informations confidentielles à un tiers à l'exception des personnes ayant qualité pour en connaître au titre du présent marché ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- limiter l'accès aux informations confidentielles à ses employés, collaborateurs, sous-traitants éventuels ayant strictement besoin d'en connaître dans le cadre de l'exécution des prestations du marché ;
- à informer son personnel ou ses sous-traitants éventuels de leur obligation de confidentialité, discrétion et de sécurité ;
- à prendre les mesures pour assurer la sécurité des informations et des documents pendant la phase d'exécution des prestations et ce, jusqu'à la date de destruction des données.

La responsabilité du titulaire est engagée de plein droit notamment en cas de divulgation susceptible de nuire aux intérêts de l'Anah.

12.5. Protection des données personnelles

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants sont tenus de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, dit « RGPD »).

Les devoirs et obligations du titulaire, relatifs à la protection des données personnelles sont détaillés à **l'annexe 1 au présent CCAP**

12.6. Responsabilité

Le titulaire du contrat assure la responsabilité entière des prestations qui lui sont confiées.

Le titulaire garantit l'intervention de toute personne qui interviendrait directement ou indirectement pour son compte et prend à sa charge tous les risques et responsabilités qui pourraient en découler.

La responsabilité civile et professionnelle du titulaire est engagée du fait de ses interventions et des prestations qu'il effectue.

C'est notamment le cas lors :

- de dommages survenus aux fichiers ou à tous documents, matériels ou programmes qui auraient pu lui être confiés par l'Anah, dans le cadre des prestations à exécuter ;
- de dommages directs et indirects résultant de l'exécution des prestations, objet du présent contrat ;
- de non-respect des délais pouvant entraîner la résiliation du contrat.

Pendant toute la durée du marché, le titulaire est seul responsable de toutes conséquences découlant de l'exécution, du fait des méthodes employées, du fait de son personnel et de l'usage du matériel.

Il garantit le pouvoir adjudicateur contre tout recours. Il contracte à ses frais toutes assurances utiles, notamment pour se garantir de toute indemnité à laquelle l'exposerait l'activité entreprise au titre du présent contrat. Il ne saurait dégager sa responsabilité de toute intervention extérieure dans l'exécution des prestations telles que décrites ci-dessus, sauf à rapporter la preuve que le fait à l'origine du non-respect des engagements contractuels, ne lui est pas imputable.

12.7. Respect du devoir de vigilance

Le titulaire sous peine de résiliation du présent marché à ses torts exclusifs, doit être à jour des obligations, déclarations et attestations conformes à l'article L2141-2 du code de la commande publique.

Le titulaire unique ou chaque cotraitant s'engage à produire, à la conclusion du contrat, et tous les six (6) mois jusqu'à la fin de son exécution, les pièces mentionnées aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8, et D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail ainsi que les attestations et certificats délivrés par les administrations fiscales et sociales et organismes compétents.

12.8. Protection en matière de sécurité

Le titulaire du contrat sensibilise l'ensemble de son personnel intervenant dans le cadre des prestations à la sécurité de l'information, des systèmes d'information et à l'ensemble des mesures de sécurité définies par l'acheteur.

Le titulaire veille notamment à ce que son personnel intervenant dans le cadre des prestations respecte l'ensemble des stipulations déterminées en la matière ainsi que les rôles et responsabilités de son personnel prévues dans le CCTP.

Le titulaire s'engage à respecter, pendant toute la durée du marché, l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires nationales et européennes applicables au système d'information de l'ANSM et relatives à la sécurité.

Il est ainsi encouragé à anticiper et, autant que possible, à mettre en œuvre et/ou respecter dès la notification du présent marché les obligations issues de la directive européenne NIS2 (UE 2022/2555) et de sa transposition en droit français, notamment en matière de :

- Sécurité des réseaux et des systèmes d'information ;
- Gestion des risques cyber ;
- Notification des incidents de sécurité ;
- Mesures de protection des infrastructures critiques.

Cette mise en conformité à la directive européenne NIS2 intervient au plus tard à la date de prise d'effet de son texte de transposition en droit français.

Le titulaire doit ainsi :

- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour se conformer aux exigences de la NIS2, notamment :
- L'identification et l'évaluation des risques cyber ;
- La protection des systèmes contre les cyberattaques ;
- La détection et la réponse aux incidents de sécurité ;
- La continuité d'activité et la reprise après incident.
- Notifier immédiatement (et dans un délai maximal de 24 heures) tout incident significatif à l'Anah et, le cas échéant, à l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information), conformément aux procédures légales en vigueur ;
- Fournir, sur demande, toute preuve de conformité (audits, certifications, rapports de sécurité, etc.) à l'Anah.

Enfin, l'Anah peut à tout moment obtenir du titulaire toute information utile concernant la mise en œuvre des obligations liées à la directive NIS2

12.9. Situation de conflit d'intérêt

En cas de conflit d'intérêts, de risque de conflit d'intérêts, ou d'impossibilité légitime d'exécuter la prestation, le titulaire en informe le représentant de la personne publique indiqué à l'article 71 du présent CCAP et en communique, par écrit, les motifs dans les meilleurs délais. En outre, l'administration se réserve la possibilité, avant toute commande, d'effectuer auprès du titulaire une demande de précisions sur un éventuel risque de conflit d'intérêts.

13. Sous-traitance

Conformément à l'article L. 2193-4 du code de la commande publique, le titulaire peut sous-traiter une partie des prestations à condition d'avoir obtenu **préalablement**, du pouvoir adjudicateur, l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

En vue d'obtenir cette acceptation et cet agrément, le titulaire adresse à la personne publique une déclaration de sous-traitance (DC4) :

- précisant notamment les prestations dont la sous-traitance est envisagée le montant et la durée correspondants ;
- remplie et signée par le sous-traitant et le titulaire ;
- accompagnée des pièces suivantes à fournir par le sous-traitant :
 - formulaire DC2 ou équivalent ;
 - attestation d'assurance civile ;
 - numéro unique d'identification (SIREN ou équivalent) ;
 - RIB.

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure personnellement responsable du respect des dispositions contractuelles par le sous-traitant.

La sous-traitance de la totalité des prestations est interdite.

14. Régime financier

14.1. Forme des prix

Le contrat est un marché à prix unitaires. Les prix sont ceux indiqués dans le bordereau des prix unitaires (BPU) fourni par le titulaire à l'appui de son offre.

14.2. Contenu des prix

Les prix sont définitifs et réputés complets.

Ils comprennent :

- toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations et les fournitures ;
- toutes sujétions nécessaires à l'exécution des services ;
- tous les frais de raccordement des différents sites jusqu'au point d'accès du titulaire ;
- toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations ;
- les marges pour risques et les marges bénéficiaires.
- la documentation technique.

14.3. Modalités de variation des prix

Les prix sont révisables annuellement, à la date anniversaire de la notification du contrat, par application d'une formule représentative de l'évolution du coût de la prestation.

Date d'établissement des prix

Les prix du marché sont réputés établis sur la base de conditions économiques du mois de notification du contrat. Ce mois est appelé « mois zéro » (M0).

En cas d'introduction d'un nouveau prix par avenant, celui-ci doit être conclu en base marché, soit le « mois zéro ».

Indice(s) de référence

L'index de référence (I) est l'indice SYNTEC en vigueur.

Aucune variation provisoire ne sera effectuée. Le calcul s'effectue avec les derniers indices connus (derniers indices publiés au mois « 0 » ou à la date anniversaire du contrat).

Modalités de révision des prix

Les prix sont révisés, à la hausse comme à la baisse, par application de la formule suivante :

$$P = P_0 [0,15 + 0,85 (I_n / I_0)]$$

dans laquelle :

- P_n est le prix révisé
- P_0 est le prix initial établi sur la base des conditions économiques du mois zéro
- I_0 est la valeur du dernier indice connu (publié) au mois zéro, c'est à dire à la date de la notification du contrat.
- I_n est la valeur du dernier indice connu (publié) au mois de révision, c'est-à-dire à la date anniversaire de la notification du contrat.

Le titulaire doit transmettre les prix révisés ainsi que les informations (notamment la valeur des indices) nécessaires au contrôle du calcul à l'acheteur. Cette transmission doit intervenir à la date anniversaire du contrat.

Dans le cas où le titulaire n'adresse pas les prix révisés dans le délai imparti, l'acheteur applique la révision des prix qu'il notifie au titulaire.

Conformément à l'article 10.2.3 du CCAG-TIC, lors de la mise en œuvre de la formule de révision des prix, le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

Les tarifs révisés s'appliquent notamment à tous les bons de commande émis après la date de révision des prix.

Ce coefficient de révision ne pourra être appliqué sur une facture qu'après la validation du pouvoir adjudicateur.

14.4. Clause butoir

Cette clause ne s'applique pas à la baisse des prix.

À réception de la demande de révision assortie du nouveau BPU, l'Anah dispose de dix (10) jours ouvrés pour faire connaître sa décision au titulaire.

L'augmentation qui résulte de la révision des prix est obligatoirement limitée par rapport aux derniers prix appliqués ($n-1$) en vigueur à 3 %.

Si la variation annuelle excède le taux susvisé, alors celle-ci sera automatiquement limitée à ce taux sauf dispositions législatives ou réglementaires ou circonstances exceptionnelles dûment justifiées à apprécier par l'Anah, à la demande du titulaire.

14.5. Clause de sauvegarde

L'Anah se réserve le droit de résilier sans indemnité le contrat lorsque l'augmentation des prix est supérieure à 3% par rapport aux prix initial (P0) établi sur la base des conditions économiques du mois zéro.

L'Anah informe le titulaire de son intention de procéder à la résiliation en respectant un préavis de deux (2) mois à compter de la notification de sa décision. Dans cette hypothèse, ce sont les prix validés antérieurement qui restent applicables jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

14.6. Avance

Le versement de l'avance est soumis à l'option A de l'article 11.1 du CCAG-TIC.

Une avance est versée au titulaire et à ses éventuels sous-traitants admis au paiement direct, lorsque le montant initial du montant du bon de commande est supérieur à 50 000 € HT et que le délai d'exécution est supérieur à deux (2) mois.

Le taux de l'avance est fixé à 30% :

- du montant initial TTC du bon de commande correspondant ; si durée d'exécution inférieure ou égale à douze mois,
- d'une somme égale à 12 fois le bon de commande TTC divisé par sa durée exprimée en mois, si durée d'exécution supérieure à douze (12) mois.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le remboursement de l'avance s'effectue dans les conditions prévues aux articles R. 2191-11 et R. 2191-12 du code de la commande publique.

14.7. Acomptes et règlements partiels définitifs

Concernant les acomptes, il est fait application des articles L. 2191-4 et R. 2191-20 à R. 2191-23 du code de la commande publique. Par conséquent, les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution ouvrent droit à des acomptes. La périodicité du versement des acomptes est fixée à 3 mois, sauf exceptions fixées à l'article R. 2191-22 du code de la commande publique.

Le marché ouvre droit au règlement partiel définitif sur les prestations exécutées prévues à chaque bon de commande. Plusieurs règlements partiels définitifs peuvent donc intervenir sur un même bon de commande, dès lors que chaque prestation faisant l'objet du règlement est clairement identifiée dans le bon de commande est complètement réalisée.

15. Modalités d'exécution des bons de commande

Les prestations du marché sont déclinées dans le bordereau des prix unitaires (BPU) et s'exécutent exclusivement par émission de bons de commande suivant les besoins de l'Anah.

Les bons de commande sont des documents écrits. Ces bons de commande sont signés par la directrice générale ou son représentant dûment habilité, et précisent :

- la référence du contrat ;
- la référence du bon de commande ;
- la date d'émission du bon de commande ;
- la désignation et l'adresse du titulaire ;
- la désignation et le prix de la ou des prestations commandées par référence au BPU ;
- le délai d'exécution de la prestation
- les quantités commandées ;
- le montant total hors taxes de la commande ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le montant TTC de la commande ;
- la date d'échéance pour la réalisation des prestations.

Les bons de commande notifiés au titulaire sont assortis d'un délai d'exécution qui court à compter de la notification par l'Anah du bon de commande correspondant.

Les bons de commande sont exécutoires de plein droit. Aucune prestation exécutée sans bon de commande n'est reconnue par l'Anah qui en laisse la charge entière et les conséquences au titulaire.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG-TIC le délai dont dispose le titulaire pour notifier au pouvoir adjudicateur les observations que le bon de commande appelle de sa part est fixé à cinq (5) jours ouvrés à compter de sa notification.

En l'absence de réserves exprimées par le titulaire dans les délais indiqués, ce dernier ne peut dégager sa responsabilité en arguant d'une erreur dans la commande. Le titulaire se conforme aux bons de commande qui lui sont notifiés, que ceux-ci aient ou non fait l'objet d'observations de sa part.

En cas de cotraitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement, lequel a seul compétence pour formuler, le cas échéant, des observations à l'Anah.

16. Règlement des prestations

16.1. Modalités de règlement des prestations

L'Anah se libère des sommes dues, par virement, sur présentation des demandes de paiement émises par le titulaire, après exécution des prestations et après certification du service fait, en faisant porter le montant au crédit du compte ouvert par le titulaire et porté à l'acte d'engagement.

16.2. Contenu et forme des factures

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique sur présentation d'une facture originale.

Chaque demande de paiement doit comporter, sous peine de rejet, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la date et le numéro de la facture ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- le numéro du marché et sa date de notification ;
- l'intitulé bancaire (code banque, code guichet, code client, clé) ;
- le détail des prestations exécutées ;
- le montant total global hors TVA des prestations ;
- le taux et montant de la TVA et autres taxes ;
- le montant total global toutes taxes comprises des prestations ;
- la signature du titulaire.

Au cas où une des mentions ci-dessus ne figureraient pas sur la facture, l'Anah se réserve le droit de suspendre le délai global de paiement jusqu'à rectification.

Conformément à l'ordonnance du 26 juin 2014 et à l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique qui prévoient une dématérialisation des demandes de paiement, le titulaire a l'obligation de transmettre chaque facture de manière dématérialisée via le portail dénommé « Chorus Pro ».

La transmission des demandes de paiement sous forme dématérialisée par le portail « Chorus Pro » peut s'effectuer selon trois modalités (« flux », « portail » ou « service ») afin de prendre en compte les spécificités des émetteurs et récepteurs de factures dématérialisées.

Ce portail est accessible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e2s1>

Les demandes de paiement devront comporter une référence d'engagement (numéro de commande, numéro d'engagement ou numéro du marché) avant d'être déposées sur le service par défaut de l'Anah : « Facture publique ».

En cas de difficulté, voir les rubriques « aide » ou « en savoir plus » sur le portail pour connaître les conditions techniques et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures ; pour tout renseignement le titulaire peut s'adresser à : support.technique@chorusfactures.budget.gouv.fr.

16.3. Délai global de paiement

Conformément aux dispositions des articles R. 2192-10 et R. 2192-12 à 30 du code de la commande publique, le paiement des sommes dues en règlement des prestations exécutées au titre du marché intervient dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception par l'Anah des demandes de paiement émanant du titulaire.

Aucune pénalité de retard ne pourra être réclamée à l'Anah tant que ce délai ne sera pas écoulé. Les pénalités de retard pourront être réclamées à compter du 31^e jour uniquement. Aucune procédure de relance ne sera acceptée avant la fin du délai maximum de paiement fixé à 30 jours.

Dans le délai de paiement sont incluses les phases de réception de la commande et de certification du « service fait » par les services gestionnaires demandeurs, de visa de la dépense et de règlement par le comptable public.

16.4. Retard administratif du paiement des factures

Le défaut de paiement dans le délai précédemment indiqué fait courir de plein droit et sans formalité particulière les intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

Le titulaire renonce à toute suspension des prestations en cas de retard de paiement par le pouvoir adjudicateur.

En cas de défaut de paiement, il est entendu que l'Anah est obligatoirement redevable :

- des intérêts moratoires ;
- d'une indemnité de 40 € pour frais de recouvrement, montant forfaitaire dû dès le 1^{er} jour de retard, qui s'ajoute systématiquement aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des intérêts moratoires.

Par application des articles R. 2192-30 à 36 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires correspond au taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne en vigueur au 1^{er} jour du semestre au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Ces dispositions s'appliquent automatiquement en cas de défaut de paiement de la part de l'Anah. La méthode de calcul des intérêts moratoires est appliquée sur les factures transmises par le titulaire sans intervention de ce dernier.

16.5. Modalités de paiement en cas de sous-traitance

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au titulaire du contrat, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé. Le titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous-traitant. Cette décision est notifiée au sous-traitant et au pouvoir adjudicateur. Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé. Le pouvoir adjudicateur adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement. Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné ci-dessus. Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire des paiements qu'il verse au sous-traitant.

Le titulaire du contrat enregistre, dans sa propre comptabilité, le montant des décomptes ou des factures se rapportant aux prestations sous-traitées, ainsi que les sommes payées directement au sous-traitant. Les prestations sous-traitées doivent apparaître distinctement dans le décompte ou la facture que le titulaire adresse au pouvoir adjudicateur pour le règlement de ses propres prestations.

La demande de paiement du sous-traitant tient compte de l'actualisation des prix prévue dans le présent document.

17. Modalités d'exécution des prestations

17.1. Lieu de réalisation des prestations

Les prestations seront exécutées sur le territoire métropolitain, dans les locaux du titulaire et dans ceux de l'Anah.

17.2. Démarrage des prestations

La notification du bon de commande vaut commencement d'exécution des prestations.

17.3. Réunion de lancement

Après notification du contrat, une réunion entre le titulaire et le(les) représentant(s) du pouvoir adjudicateur est organisée à l'initiative de l'Anah afin de valider le périmètre des prestations, le planning de déploiement et toutes les conditions utiles à l'exécution du contrat.

Lors de cette réunion, sont fixées notamment :

- le périmètre définitif de la commande initiale ;
- la durée de la phase de déploiement dont le planning est définitivement validé avec l'Anah ;
- les modalités exactes de déploiement (circulation de l'information, liste des intervenants, dates et lieux de rendez-vous si nécessaire) ;
- les phases de validation obligatoire de l'Anah en cours de déploiement ;
- les coordonnées d'appel du service de maintenance chargé de gérer les problèmes techniques pouvant survenir dans l'exécution du service.

La réunion de lancement fait l'objet d'un procès-verbal (PV) rédigé par le titulaire et remis dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la tenue de la réunion. Ce PV fait foi en cas de litiges sur les dates et procédures fixées lors de cette réunion.

La présence physique du titulaire est obligatoire.

18. Vérification et réception des prestations

Les prestations et services du présent contrat sont soumis à des vérifications destinées à constater qu'elles répondent aux attentes de l'Anah.

L'Anah avise le titulaire des jours et heures fixés pour les vérifications, afin de lui permettre d'y assister ou de se faire représenter. Par dérogation à l'article 24.3 du CCAG-TIC, l'absence du titulaire dûment avisé, ou de son représentant, ne fait pas obstacle au déroulement ou à la validité des opérations de vérification.

18.1. Vérifications quantitatives

Les opérations de vérifications quantitatives ont pour objet de contrôler la conformité entre la quantité livrée ou le travail fait et la quantité ou le travail commandé par l'Anah.

Pour des services simples et après accord de l'Anah, les vérifications quantitatives peuvent être réalisées sous forme simplifiée.

18.2. Vérifications qualitatives

À l'issue de la phase de réversibilité entrante du présent marché public (le cas échéant) ou de toute installation et/ou mise en place de nouveaux services ou applications, les prestations sont soumises à des opérations de vérification qualitative.

Les opérations de vérifications qualitatives ont pour objet de permettre à l'Anah de contrôler notamment que le titulaire :

- a mis en œuvre les moyens définis dans le contrat, conformément aux prescriptions qui y sont fixées ;
- a réalisé les prestations à sa charge, définies dans le contrat et conformément aux dispositions contractuelles.
- le bon fonctionnement du service et sa conformité à la politique de sécurité.

Les vérifications qualitatives comprennent deux étapes : la vérification d'aptitude et la vérification de service régulier.

18.2.1. Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude (VA) a pour but de constater que les produits et prestations livrés présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions attendues et sont conformes aux spécifications du dossier des spécifications techniques et fonctionnelles.

Par dérogation à l'article 33.2.1 du CCAG-TIC, le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à la vérification d'aptitude et notifier sa décision est de trois (3) mois maximum à partir de la déclaration de la mise en ordre de marche par le titulaire. Le pouvoir adjudicateur notifie par courriel avec accusé réception ou en mains propres contre récépissé la décision relative à la VA.

À défaut de notification dans le délai défini, la vérification d'aptitude est réputée positive. Si la vérification d'aptitude est positive, le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de service régulier. Si la vérification d'aptitude est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d'ajournement ou de rejet sans préjudice de l'application des pénalités de retard.

18.2.2. Vérification de service régulier (VSR)

La vérification de service régulier (VSR) a pour but de constater que les prestations et équipements fournis sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées.

Par dérogation à l'article 33.2.2 du CCAG-TIC, le délai prévu concernant la régularité du service s'observera à partir du jour où les éléments auront été déclarés aptes, pendant une durée de trois (3) mois maximum, périodes d'indisponibilité déduites.

18.3. Admission et rejet

À la suite des opérations de vérifications, les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet sont prises dans les conditions prévues à l'article 34 du CCAG-TIC.

Dans le cas où les prestations n'auraient pas été effectuées conformément à la commande, l'Anah pourra prononcer l'ajournement, la réfaction ou le rejet des prestations. Cette décision de l'Anah est transmise au titulaire, soit par courriel avec accusé de réception, soit en mains propres contre récépissé.

Par dérogation à l'article 34.2.1 du CCAG-TIC, le titulaire est alors tenu de procéder à la mise en conformité des prestations par rapport aux spécifications de l'estimatif des prestations accordées dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la décision de l'Anah.

Ces dispositions ne sont, dans tous les cas, pas exclusives de l'application des pénalités prévues au présent marché sauf cause particulière, dument justifiée, n'engageant pas la responsabilité du titulaire.

18.4. Contrôle en cours d'exécution du contrat

En cours d'exécution du contrat, et nonobstant les opérations de vérification liées aux opérations de mises en place des prestations, l'Anah peut à tout moment, procéder ou faire procéder à tous les contrôles qu'elle jugerait nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations et des modalités de leur exécution avec les clauses du contrat.

18.5. Réversibilité et transférabilité

Les modalités d'organisation de la présente phase sont définies conformément aux dispositions du cahier des clauses techniques particulières (CCTP), notamment aux exigences référencées REV-SOR-001 à REV-SOR-006.

Durant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le titulaire du contrat arrivant à échéance s'engage à assurer une continuité de service optimale. À ce titre, il met à disposition de l'Anah et/ou du nouveau titulaire, selon le cas, l'ensemble des moyens nécessaires à la reprise des activités.

Cela inclut notamment :

- la fourniture d'un accès complet et sécurisé aux matériels et aux logiciels utilisés dans le cadre des services concernés ;
- la transmission d'un dossier technique exhaustif, à jour et exploitable, couvrant l'ensemble des services opérés ;
- la coopération active avec les parties prenantes afin de garantir le respect des exigences de réversibilité définies au CCTP (REV-SOR-001 à REV-SOR-006).

Le titulaire sortant veille ainsi à faciliter le transfert de compétences, des connaissances et des responsabilités, dans des conditions permettant d'assurer la continuité, la qualité et la sécurité des services.

19. Propriété intellectuelle

Les dispositions des articles 43 à 46 du CCAG-TIC s'appliquent au présent marché. Elles sont néanmoins complétées par les stipulations suivantes : « La conclusion du présent marché n'emporte aucun transfert des droits de propriété intellectuelle ou des droits de toute nature afférents aux données de toute nature confiées par l'Anah au titulaire et/ou stockées sur les serveurs et/ou les infrastructures du titulaire, et le cas échéant des co-titulaires, du (ou des) sous-traitants. Ces données restent la propriété de l'Anah ou de tiers (le cas échéant) et ne pourront être utilisées par le titulaire que pour les opérations nécessaires le cas échéant à leur conservation. »

Le titulaire s'engage à conserver les documents, les informations et/ou les données qui lui sont fournies pour l'exécution du contrat pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions définies dans le CCTP (exigence REV-SOR-006) et à les restituer dans leur intégralité à l'Anah sur sa demande ou à les supprimer (confirmation par livraison d'un compte rendu détaillé de destruction), conformément au plan de transférabilité du contrat.

20. Pénalités

Les pénalités applicables sont celles prévues au présent article, pour non-respect des exigences définies au CCTP.

Sauf stipulation contraire, les montants, modalités de calcul et conditions d'application des pénalités sont ceux de présent article.

Le montant total des pénalités appliquées au titre d'un même bon de commande est plafonné à 10 % du montant hors taxes de celui-ci.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Les pénalités n'ont aucun caractère libératoire des obligations contractuelles du titulaire.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, elles s'appliquent dès le 1^{er} euro.

20.1. Retard de livraison

Les pénalités pour retard de livraison commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré, sous réserve des stipulations des articles 13.3 (prolongation des délais d'exécution) et 20.4 (livraison) du CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-TIC, en cas de retard dans la mise en service, la pénalité suivante est appliquée :

- Toute prestation relevant du périmètre défini dans le CCTP, notamment les exigences GST-DEM-001 à GST-DEM-004, est soumise à une pénalité forfaitaire de 150 € par jour calendaire de retard.

Par dérogation au CCAG-TIC, passé un délai de dix (10) jours ouvrés de retard, l'Anah peut résilier le contrat de plein droit aux torts du titulaire.

20.2. Absence aux réunions programmées

Toute absence du titulaire aux réunions auxquelles il a été dûment convoqué, non justifiée dans un délai de 48 heures précédant la tenue de la réunion, entraîne l'application d'une pénalité forfaitaire de 150 € par manquement, sauf cas de force majeure.

20.3. Indisponibilité

Par dérogation à l'article 14.2 du CCAG-TIC, en cas de dépassement de l'engagement de garantie de temps de rétablissement (GTR) et de non-respect des niveaux de services, des pénalités sont appliquées selon les modalités décrites ci-dessous.

Niveau de services :

Les informations détaillées relatives aux spécifications applicatives, notamment les besoins métier en matière de disponibilité, les niveaux de criticité au sein de l'organisation, ainsi que les engagements associés (GTI, GTR, taux de disponibilité, RTO et RPO), sont consultables dans un fichier en annexe du CCTP (2026-06_ANAH_Marché Infogérance_Etat des lieux des actifs Anah).

Périmètre :

Dans un environnement cloud, le fournisseur de services cloud (CSP) est responsable de la disponibilité de l'infrastructure sous-jacente.

Le titulaire sera responsable :

- De la bonne implémentation des services.
- Du respect des bonnes pratiques du CSP.
- De la configuration et de l'exploitation des ressources déployées.

Les pénalités ne s'appliquent que dans le périmètre de responsabilité de l'infogérant.

Les pénalités s'appliquent uniquement si :

- L'indisponibilité est imputable à une mauvaise configuration, exploitation ou supervision par l'infogérant,
- Et non à un incident reconnu du CSP (ex. incident régional, panne infrastructure déclarée).

Modalités de calcul:

- Cas 1 : Service unitaire

Formule : $P = R \times V$

- Cas 2 : Services multiples

Formule : $P = R \times V \times N$

- *P : Montant total de la pénalité*
- *R : Nombre d'heures de dépassement du seuil de disponibilité*
- *Toute heure commencée est comptabilisée comme une heure entière*
- *V : Valeur unitaire de pénalité = 10 % du montant de l'abonnement mensuel du service ou des services concernés*
- *N : Nombre de services impactés (le cas échéant)*

20.4. Non mise en place d'un dispositif d'équipe à la suite de l'émission d'un bon de commande

Le titulaire s'engage à mettre en place le dispositif permettant de répondre au besoin émis dans chaque bon de commande dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa notification.

Ce délai pourra, le cas échéant, être prolongé sous réserve d'une validation préalable par courriel de l'Anah.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de retard égale à 2 % du montant hors taxes du bon de commande concerné par jour calendaire de retard.

20.5. Non présence du personnel (à caler selon BPU)

L'absence de plus de 48 heures (conformément au CCTP exigence EXG-TRSV-010) sans remplacement du personnel minimum requis, est sanctionnée par une pénalité égale à 200 € par jour d'absence et par personne.

20.6. Remplacement du personnel et délai de prévenance en cas d'absence justifiée

En cas de non-respect du délai de prévenance des deux mois avant l'absence justifiée du personnel (congrés, RTT, formation) le titulaire est sanctionné par une pénalité égale à 150 € par jour manqué.

En cas de non-remplacement du personnel lorsque cela devait être prévu (selon les engagements pris par le titulaire dans son offre) alors le titulaire est sanctionné par une pénalité égale à 200 € par jour où le personnel n'est pas remplacé.

20.7. Interruption de fonctionnement et de service

En cas de défaillance du titulaire pour toute raison autre que les cas de force majeure, toute interruption de fonctionnement ou indisponibilité totale ou partielle des installations considérées comme essentielles confiées au titulaire, supérieure à quatre heures, une pénalité égale à 150 € par heure d'interruption au-delà des quatre premières heures est retenue. Toute heure commencée est comptée pour une heure.

Les manquements prolongés sont notifiés au titulaire par un constat établi sur place et signé des deux parties. Le titulaire est tenu d'y remédier dans un délai de 48 heures, les pénalités prévues continuant à courir.

20.8. Non remplacement du personnel en cas de comportement jugé inapproprié

Dans le cas où le personnel a eu un comportement jugé inapproprié par l'Anah et que ce dernier demande son remplacement, une pénalité de 200 € est appliquée au titulaire par jour de retard.

20.9. Non-respect des délais d'intervention

En cas de non-respect des délais d'intervention sur les sites de l'Anah par le personnel du titulaire, tels qu'actés dans le bon de commande et en conformité avec les exigences GST-DEM-002 et ST-INC-003, une pénalité forfaitaire de 150 € HT est appliquée pour chaque retard constaté et jugé problématique.

20.10. Gestion des documents

La non-remise des documents et livrables prévus au CCTP, leur absence de mise à jour, la non-restitution de l'ensemble des documents tels que définis dans le CCTP, ainsi que le non-respect de leur transmission avant la fin du projet concerné ou dès la survenance de toute modification de configuration, entraîne l'application d'une pénalité de 150 € par jour de retard et par livrable, à compter du 7^e jour de retard.

20.11. Pénalités pour travail dissimulé

Si le titulaire ne s'acquitte pas des formalités prévues par le code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondante à 500 € par jour et par manquement.

Le montant de cette pénalité ne peut toutefois pas excéder 10 % du montant du marché ni celui des amendes prévues à titre de sanction pénale par le code du travail en matière de travail dissimulé.

20.12. Pénalités de volume de stockage ou de la bande passante

Par dérogation à l'article 14.2 du CCAG-TIC, le titulaire, en sa qualité d'infogérant du centre de services partagés (CSP), s'engage à garantir la mise à disposition des capacités de stockage et de bande passante conformément aux niveaux de service contractuels.

En cas de non-respect constaté de ces engagements, et sauf cas d'exonération dûment justifié, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 150 € par jour calendaire entamé, jusqu'au rétablissement effectif des capacités conformes aux engagements contractuels.

Toutefois, cette pénalité ne sera pas applicable lorsque le manquement est directement imputable :

- à un prestataire tiers d'hébergement ou d'infrastructure, non placé sous la responsabilité contractuelle directe du titulaire ;
- ou à un événement relevant d'une cause externe, non maîtrisable par le titulaire, sous réserve que celui-ci ait mis en œuvre toutes les diligences raisonnables pour en limiter les impacts.

Le titulaire demeure néanmoins tenu à une obligation de pilotage, d'escalade et de coordination vis-à-vis des tiers concernés, afin d'assurer le rétablissement des services dans les meilleurs délais.

20.13. Autres pénalités :

En cas de non-fourniture des pièces demandées tous les 6 mois dans le cadre du dispositif de vigilance (article 12.7 du présent CCAP), le titulaire subit sur ses créances, une pénalité de 100 € après deux relances.

21. Résiliation

Il est fait application des dispositions du chapitre 8 du CCAG-TIC.

21.1. Résiliation sans faute

La résiliation du marché sans faute du titulaire, peut être prononcée par l'acheteur public à tout moment, pour un motif d'intérêt général. Par dérogation à l'article 51 du CCAG-TIC, la résiliation n'ouvre droit au profit du titulaire à aucune indemnité au titre d'un préjudice.

21.2. Résiliation pour faute

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le contrat à l'égard du titulaire concerné par anticipation et sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnisation en cas de mauvaise exécution ou absence d'exécution des prestations.

La résiliation du contrat intervient immédiatement et de plein droit, après envoi par le pouvoir adjudicateur au titulaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception après une mise en demeure d'une durée de quinze (15) jours minimum non suivie d'effet.

Après signature du contrat, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements demandés, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail, le contrat pourra être résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG-TIC.

Le pouvoir adjudicateur se réserve :

- la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire
- le droit, en cas de préjudice constaté, d'exercer toute action en réparation à l'encontre du titulaire.

22. Assurance

Conformément à l'article 9 du CCAG-TIC, le titulaire doit contracter les assurances (responsabilité civile et professionnelle obligatoire) permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'Anah et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il doit justifier, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

De plus, le titulaire transmettra automatiquement chaque année à la date d'anniversaire du marché une attestation d'assurance Responsabilité professionnelle valide.

Le défaut d'assurance entraîne la résiliation du marché aux frais et risques du titulaire.

23. Marchés passés sans publicité ni mise en concurrence préalables

En application des dispositions de l'article R. 2122-3.2° et 3° du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur peut passer un ou des marché(s) sans publicité ni mise en concurrence préalables pour les services ne pouvant être fournis, pour des raisons techniques ou tenant à l'existence de droits d'exclusivité, que par l'opérateur économique chargé de l'exécution du présent contrat.

En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur peut passer un ou des marché(s) sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de services similaires. La durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

24. Dérogations au CCAG-TIC

Par dérogation à l'article 1.2 du CGAG-TIC, le présent CCAP ne comporte pas d'article récapitulant les articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé.

Annexe 1 au CCAP

Protection des données personnelles

Le Pouvoir adjudicateur est désigné comme « le responsable de traitement ». Le titulaire du contrat est désigné comme « le sous-traitant ».

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le sous-traitant est autorisé à traiter, pour le compte du responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

La notion de traitement recouvre la collecte de données, leur stockage, leur analyse ou toutes autres opérations s'y rapportant nécessaires à la réalisation des prestations objet du contrat.

Les données à caractère personnel traitées sont les nom et prénom des agents de l'Anah et personnes invitées extérieures à l'Anah.

Les catégories de personnes concernées sont les agents de l'Anah et personnes invitées extérieures à l'Anah. Le cas échéant, pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes : nom et prénom.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires à sa bonne réalisation.

Obligation du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la seule finalité qui fait l'objet de la sous-traitance
2. traiter les données conformément aux stipulations du présent contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat

4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
6. Sous-traitance

Le sous-traitant est autorisé à faire appel à l'entité ¹ (ci-après, le « sous-traitant ultérieur ») pour mener les activités de traitement suivantes : ². En cas de recrutement d'autres sous-traitants ultérieurs, le sous-traitant doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du responsable de traitement. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au responsable du traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données et à toute autorité publique disposant d'un droit d'accès à ces données.

8. Exercice des droits des personnes

Le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à dpo@anah.gouv.fr.

9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par courriel avec accusé réception. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

¹ A compléter
² A compléter

11. Mesures de sécurité

- Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes : les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le responsable de traitement. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

13. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données ainsi que du délégué à la protection des données du sous-traitant ultérieur le cas échéant.

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants ultérieurs et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Obligation du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

1. fournir au sous-traitant les données visées dans les présentes clauses ;
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant ;
4. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

Le non-respect de ces obligations entraînera l'application des sanctions CNIL.