



MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICES

Objet du marché

EXTERNALISATION DE CERTAINES OPERATIONS LIEES AU TRAITEMENT DE PLAINTES

Consultation n°26_CNIL_03

**Cahier des Clauses Administratives Particulières
(CCAP)**

SOMMAIRE

ARTICLE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	4
1.1. OBJET DU MARCHÉ	4
1.2. DECOMPOSITION DU MARCHÉ.....	4
1.3. PROCEDURE DE PASSATION.....	4
1.4. FORME DU MARCHÉ – TECHNIQUES D’ACHAT	4
1.5. PRESTATION(S) SUPPLEMENTAIRE(S) EVENTUELLE(S)	5
1.6. RECOURS AU MARCHÉ POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES	5
1.7. LIEU(X) D’EXECUTION.....	5
1.8. CLAUSE DE SECURITE.....	5
1.8.1 Mesures de sécurité.....	5
1.8.2 Devoir de conseil.....	6
1.8.3 Etat de l’Art.....	6
1.8.4 Audit de sécurité.....	6
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
ARTICLE 3 – DURÉE ET DELAIS D’EXECUTION DU MARCHÉ.....	6
3.1. DUREE DU MARCHÉ.....	6
3.2. DELAI(S) D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	7
3.3. PROLONGATION DES DELAIS.....	7
ARTICLE 4 – CONDITIONS GENERALES D’EXÉCUTION.....	7
4.1. GENERALITES	7
4.2. REMPLACEMENT DES INTERVENANTS.....	7
4.3. ECHANGES	8
4.4. SUIVI D’EXECUTION	8
ARTICLE 5 – PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ.....	8
ARTICLE 6 – PRIX ET CONDITIONS ÉCONOMIQUES DU MARCHÉ.....	9
6.1. CARACTERISTIQUES DES PRIX DU MARCHÉ	9
6.2. MOIS D’ETABLISSEMENT DES PRIX	9
6.3. CONTENU DES PRIX	10
6.4. REPARTITION DU MONTANT DU MARCHÉ EN CAS DE GROUPEMENT D’OPERATEURS ECONOMIQUES.....	10
6.5. VARIATION DES PRIX	10
6.6. T.V.A.....	10
ARTICLE 7 –RÈGLEMENT DES PRESTATIONS	10
7.1. MODALITES DE REGLEMENT	10
7.2. PRESENTATION ET TRANSMISSION DES DEMANDES DE PAIEMENT	10
7.2.1. Contenu des demandes de paiement.....	10
7.2.2. Adresse de facturation.....	11
7.3. DELAI GLOBAL DE PAIEMENT	11
7.4. MODALITES DE PAIEMENT EN CAS DE COTRAITANCE	12
7.5. COORDONNEES BANCAIRES DU TITULAIRE	12
ARTICLE 8 – AVANCES	12
8.1. CONDITIONS DE VERSEMENT DE L’AVANCE	12
8.2. REMBOURSEMENT DE L’AVANCE.....	13
ARTICLE 9 – VÉRIFICATIONS - ADMISSION DES PRESTATIONS	13
9.1. VERIFICATION ET DECISIONS	13

9.1.1. Opérations de vérification.....	13
9.1.2. Décision.....	14
ARTICLE 10 – PÉNALITÉS	14
10.1. PENALITES EN CAS DE RETARD DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS	14
10.2. PENALITES POUR NON-RESPECT DU CODE DU TRAVAIL	15
10.3. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	15
ARTICLE 11 – SOUS-TRAITANCE DES PRESTATIONS	15
11.1. REGLES DE SOUS-TRAITANCE	15
11.2. PRESENTATION D'UN SOUS-TRAITANT EN COURS D'EXECUTION.....	15
11.3. MODALITES DE PAIEMENT EN CAS DE SOUS-TRAITANCE.....	16
ARTICLE 12 – MODIFICATIONS DE L'ACCORD-CADRE	17
12.1. CLAUSE DE REEXAMEN	17
12.1.1. Révision des prix.....	17
12.1.2. Clause dite « de rendez-vous ».....	18
12.2. SUBSTITUTION D'UN NOUVEAU TITULAIRE.....	18
ARTICLE 13 – CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXÉCUTION	19
13.1. CONTENU ET TRANSMISSION DES BONS DE COMMANDE	19
13.2. DELAI D'OBSERVATION SUR LES BONS DE COMMANDE	19
13.3. ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE COMMANDE	20
13.4 CONDITIONS D'EXECUTION RELATIVE A LA COMMUNICATION DU BEGES.....	20
13.5 LOCALISATION DES SERVEURS.....	21
ARTICLE 14 – PROTECTION DE LA MARQUE.....	21
ARTICLE 15 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL.....	21
ARTICLE 16 – OBLIGATIONS DIVERSES	23
16.1. INTERLOCUTEUR REFERENT.....	23
16.2. OBLIGATIONS D'INFORMATIONS : MODIFICATIONS DANS LA STRUCTURE DU TITULAIRE.....	23
16.3. OBLIGATIONS D'INFORMATIONS : REDRESSEMENT JUDICIAIRE OU LIQUIDATION JUDICIAIRE.....	24
16.4. CHANGEMENT DE DENOMINATION SOCIALE DU TITULAIRE.....	24
16.5. CONFIDENTIALITE	24
16.5.1. Confidentialité des échanges durant l'exécution du marché.....	24
16.5.2. Confidentialité des données.....	25
16.6. ASSURANCE.....	26
16.7. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE.....	26
16.8. SITUATION FISCALE ET SOCIALE DU TITULAIRE.....	26
16.9. OBLIGATION DU TITULAIRE EN FIN DE MARCHÉ OU DE RESILIATION ANTICIPEE.....	27
16.10. SENSIBILISATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE.....	28
ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE	28
ARTICLE 18 – RÉSILIATION DU MARCHÉ	28
18.1. CAS DE RESILIATION DEFINIS PAR LE CCAG-FCS.....	28
18.2. RESILIATION EN CAS DE NON-RESPECT DES OBLIGATIONS EN MATIERE DE LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE.....	29
ARTICLE 19 – DIFFÉRENDS ET LITIGES DURANT L'EXÉCUTION	29
19.1. REGLEMENT DES LITIGES	29
ARTICLE 20 – DROIT ET LANGUE DU MARCHÉ	30
ARTICLE 21 – DÉROGATIONS AU CCAG FCS	30

ARTICLE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le marché est conclu en référence à l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, (ci-après le « CCAG FCS »).

Au sens du présent document :

- L'« acheteur » désigne le pouvoir adjudicateur qui conclut le marché avec le Titulaire, soit en l'espèce la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés désignée ci-après « CNIL » ;
- Le « Titulaire » désigne l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'Acheteur. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « Titulaire » désigne le groupement, représenté le cas échéant, par son mandataire ;
- Le « CCP » désigne le Code de la Commande Publique.

Par dérogation à l'article 3.2.2 du CCAG FCS, les délais indiqués dans le présent document sont exprimés en jours ouvrés (sauf le délai global de paiement qui exprimé en jours calendaires).

1.1. Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet l'externalisation de certaines opérations liées au traitement de plaintes.

Il s'agit d'un marché de prestations de services avec une obligation de résultats.

1.2. Décomposition du marché

Les prestations du marché sont dévolues sous la forme d'un lot unique.

1.3. Procédure de passation

La présente consultation est un appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2, du 1° de l'article R.2124-2 et des articles R.2161-2 à R.2161-5 du CCP.

1.4. Forme du marché – Techniques d'achat

En application de l'article R.2162-2 du CCP, le marché est conclu sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire qui fixe toutes les stipulations contractuelles, dont les prestations sont réglées sur la base du Bordereau des Prix Unitaires (BPU), et exécutées au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du CCP.

L'accord-cadre s'exécute dans les limites ci-dessous :

Périodes contractuelles du marché	Montant minimum	Montant maximum
Première période contractuelle (<u>période ferme</u>)	Aucun	125 000 € HT, soit 150 000 € TTC
Deuxième période contractuelle, <u>en cas de reconduction</u>	Aucun	125 000 € HT, soit 150 000 € TTC
Troisième période contractuelle, <u>en cas de reconduction</u>	Aucun	125 000 € HT, soit 150 000 € TTC
Quatrième période contractuelle, <u>en cas de reconduction</u>	Aucun	125 000 € HT, soit 150 000 € TTC

Les montants maximums indiqués ci-dessus pour chaque période contractuelle ne constituent aucunement un engagement contractuel de commandes des prestations.

Ces montants constituent la limite supérieure des obligations susceptibles d'être mises à la charge du Titulaire par le biais des bons de commande pour chaque période contractuelle (période ferme et périodes de reconduction le cas échéant). Pour chaque période contractuelle, une fois ce montant atteint aucune commande ne pourra être notifiée au Titulaire au titre de l'accord-cadre.

1.5. Prestation(s) supplémentaire(s) éventuelle(s)

Sans objet.

1.6. Recours au marché pour la réalisation de prestations similaires

En application de l'article R.2122-7 du CCP, la CNIL pourra passer sans publicité ni mise en concurrence préalables un marché pour la réalisation de prestations similaires exécuté par le Titulaire.

1.7. Lieu(x) d'exécution

Les prestations seront exécutées dans les locaux du Titulaire.

1.8. Clause de sécurité

1.8.1 Mesures de sécurité

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données traitées dans le cadre du marché (s'agissant de leur disponibilité, de leur intégrité, de leur confidentialité et de la traçabilité des événements) en vertu de l'article 32 du règlement général sur la protection des données et s'engage à respecter les

éléments de la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) de la CNIL qui lui auront été communiqués. A cette fin, le Titulaire communique les éléments pertinents de sa politique de sécurité des systèmes d'information et celle de ses éventuels sous-traitants et adapte, le cas échéant, cette politique aux exigences définies par la CNIL.

Dans le cas où les mesures envisagées par le sous-traitant pour assurer la sécurité des données personnelles traitées pour le compte de la CNIL auraient un impact sur l'architecture du système d'information de la CNIL ou le choix d'une solution technique, ces mesures envisagées sont préalablement présentées à la validation du responsable de la sécurité des systèmes d'information de la CNIL dans le cadre d'une réunion dédiée à ces questions.

1.8.2 Devoir de conseil

Le Titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies à l'acheteur. Dans ce cadre, le Titulaire notifie à l'acheteur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information et signaler les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner. Dans l'hypothèse où le Titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne peut se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

1.8.3 Etat de l'Art

Le Titulaire garantit à l'acheteur qu'il est conforme à l'état de l'Art pour les services et objets numériques fournis dans le cadre des prestations. A première demande, le Titulaire fournit la preuve de cette conformité. Il précise alors les domaines concernés (interfaces web et courriels), les objets et bases d'information concernées (appareils connectés, sauvegardes de données, consoles d'administration).

1.8.4 Audit de sécurité

L'acheteur peut effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès du Titulaire ou de ses éventuels sous-traitants afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par l'acheteur. L'acheteur, ou l'organisme mandaté à cette fin, peut, y compris après la fin du marché, exercer un contrôle auprès du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants afin de vérifier que les dispositions en matière de suppression des données ont été effectivement appliquées.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les spécifications des prestations attendues au titre du marché sont indiquées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

ARTICLE 3 – DURÉE ET DELAIS D'EXECUTION DU MARCHÉ

3.1. Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de 12 mois à compter de sa date de notification.

Il est reconductible, de manière expresse, 3 fois par périodes successives de 12 mois, sans que sa durée totale ne puisse excéder 48 mois.

Le Titulaire du marché ne peut refuser la reconduction.

Pour reconduire le marché, la CNIL adresse, par lettre recommandée avec accusé de réception, une décision expresse de reconduction en respectant un préavis de trois (3) mois avant la fin de la durée d'exécution. En l'absence d'une telle décision, le marché est réputé non reconduit.

La décision de non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du Titulaire.

3.2. Délai(s) d'exécution des prestations

Les prestations s'exécutent conformément aux délais d'exécution mentionnés au CCTP.

En cas de non-respect de ces délais, les pénalités prévues à l'article 10 du présent CCAP s'appliquent.

3.3. Prolongation des délais

Dans le cas où le Titulaire s'aperçoit que les délais stipulés dans le bon de commande et/ou dans le CCTP ne peuvent être respectés, pour quelque raison que ce soit, il est tenu d'en aviser la CNIL dans les plus brefs délais en précisant l'origine du retard.

Une prolongation des délais d'exécution peut être accordée par le représentant du pouvoir adjudicateur dans les conditions prévues à l'article 13.3 du CCAG.

ARTICLE 4 – CONDITIONS GENERALES D'EXÉCUTION

4.1. Généralités

Le Titulaire exécute les prestations dans les conditions et exigences définies au Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Il est précisé que le marché ne transfère aucune prérogative de puissance publique au Titulaire qui s'engage à exécuter les prestations définies au CCTP selon les instructions, générales et particulières de la CNIL. La CNIL reste l'interlocutrice du plaignant tout au long de la procédure et jusqu'à clôture de la plainte.

A ce titre, la CNIL se réserve le droit d'intervenir à tout moment au cours de l'exécution du marché pour notamment :

- ✓ corriger et modifier des actions effectuées par le Titulaire dans le traitement d'une plainte,
- ✓ reprendre en propre le traitement d'une plainte en réglant au Titulaire les actes réalisés le cas échéant.

4.2. Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur peut exiger le remplacement d'un ou de plusieurs intervenants du Titulaire.

Le Titulaire peut également proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants dans la limite de profils au moins équivalents.

Si un intervenant n'est plus en mesure de remplir sa mission, le Titulaire doit :

- en aviser immédiatement la CNIL ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ledit intervenant soit remplacé par un intervenant disposant de compétences, qualifications et expériences au moins équivalentes ;
- organiser une période de recouvrement entre l'intervenant partant et son remplaçant qu'il soumet à l'approbation de la CNIL ;
- s'assurer que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou compromise.

4.3. Echanges

Sauf indication particulière de la CNIL, le Titulaire répond aux questions que celle-ci lui adresse dans le cadre de l'exécution du marché dans un délai maximal de dix jours (10) ouvrés à compter de la date de la réception des demandes.

4.4. Suivi d'exécution

Le suivi d'exécution des prestations est réalisé dans le cadre des réunions prévues à l'article 7.2.2 du CCTP.

ARTICLE 5 – PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG, les pièces constitutives du marché sont les suivantes et prévalent dans l'ordre ci-après en cas de contradiction entre leurs stipulations :

- L'acte d'engagement (AE) et son annexe :
 - Annexe n°1 : le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) ;
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et son annexe :
 - N°1 « RGPD ». Cette annexe relative à la protection des données sera contractualisée entre les parties après notification du marché et avant mise en place des prestations conformément à l'article 16 du présent ;
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses 04 annexes listées à l'article 9 du document :
 - Annexe 9.1- Schéma général de traitement d'une plainte ;
 - Annexe 9.2 – Exemples de scénarios de plaintes susceptibles d'être transmis au Titulaire ;
 - Annexe 9.3.1 - Exemple de rappel à la loi (RAL) ;
 - Annexe 9.3.2 - Exemple de courrier de clôture (CLA).

- Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, non joint et réputé connu par le Titulaire ;
- L'offre technique du Titulaire ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché.

IMPORTANT : toutes informations contraires aux pièces susvisées qui seraient contenues dans d'éventuelles clauses générales de vente, de service ou équivalentes présentées dans l'offre, sont réputées nulles et non avenues

Par dérogation aux articles 4.2.2 du CCAG seules les pièces ci-dessous sont notifiées au Titulaire :

- La copie de l'acte d'engagement et son annexe 1 : Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Sur demande écrite du Titulaire, la CNIL délivrera ultérieurement l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité en vue de la cession de créance du marché.

S'agissant d'un accord-cadre à bons de commande, le Titulaire est informé que la délivrance d'un exemplaire unique n'est possible que pour le(s) bon(s) de commande.

ARTICLE 6 – PRIX ET CONDITIONS ÉCONOMIQUES DU MARCHÉ

6.1. Caractéristiques des prix du marché

Les prestations objet du marché sont décomposées sous la forme d'unité d'œuvre figurant au Bordereau des prix unitaires.

Les prix sont exprimés en **EURO** hors taxe et établis au titre de la durée initiale du marché telle que prévue dans le présent CCAP.

En cas de reconduction, ces prix sont maintenus sous réserve d'éventuelles clauses de modification du marché.

Les prestations sont réglées par application aux quantités réellement exécutées des prix indiqués dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

6.2. Mois d'établissement des prix

Par dérogation aux dispositions de l'article 10.1.2, les prix du marché sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois de la remise des offres (Mo).

6.3. Contenu des prix

Par dérogation aux dispositions de l'article 10.1.3 du CCAG, les prix sont réputés comprendre les frais afférents à l'exécution de l'ensemble des opérations, prestations et exigences indiquées au CCTP, toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais d'assurance, de déplacement et d'hébergement éventuels, les frais d'audit qualité, les frais d'affranchissement éventuels. Mais également les frais inhérents aux matériels et fournitures nécessaires à la bonne et complète exécution des prestations (notamment, connexion internet haut débit, papier, énergie...), ainsi que les marges pour risques et les marges bénéficiaires.

6.4. Répartition du montant du marché en cas de groupement d'opérateurs économiques

En cas de groupement, la répartition et le montant des prestations seront précisés sur l'acte d'engagement.

6.5. Variation des prix

Les prix du marché sont révisables conformément aux modalités prévues à l'article 12.1.1 du présent.

6.6. T.V.A

Sont applicables les taux de T.V.A en vigueur à la date du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

ARTICLE 7 –RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

7.1. Modalités de règlement

Le règlement des prestations est effectué trimestriellement à terme échu après admission des prestations et établissement de l'attestation du service fait par le service prescripteur du besoin.

7.2. Présentation et transmission des demandes de paiement

7.2.1. Contenu des demandes de paiement

Outre les mentions légales, les factures comprennent les indications suivantes :

- Le numéro du marché ;
- Le numéro de références du bon de commande ;
- Le numéro d'engagement juridique CHORUS ;
- La nature de la prestation : la désignation des prestations, les livrables réalisés le cas échéant et les quantités commandées ;

- Les montants HT et TTC de la prestation ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le numéro de SIRET ;
- En cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;
- En cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total HT, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC.

Les retenues dont le Titulaire serait redevable au titre des pénalités du présent CCAP seront déduites du montant hors taxes de la facture ou feront l'objet d'un ordre de reversement.

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

7.2.2. Adresse de facturation

Le Titulaire transmet ses factures via le portail

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1>

Les factures papiers sont envoyées auprès du comptable assignataire à l'adresse suivante :

SCBCM PREMIER MINISTRE
SERVICE FACTURIER
Secteur Commission Nationale Informatique et Libertés
20 Avenue de Ségur
75007 Paris

7.3. Délai global de paiement

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique, sur présentation d'une facture en un original. La CNIL se libérera des sommes dues par virement sur le compte du Titulaire défini dans l'acte d'engagement.

Conformément aux dispositions de l'article 183 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, la CNIL dispose d'un délai global de paiement de 30 jours calendaires au plus tard, à compter de la date de réception de la facture, pour procéder au paiement des sommes dues au titre du présent marché.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'échéance prévue au contrat ou à l'expiration du délai de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles 39 et 40 de la loi du 28 janvier 2013 susvisée.

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 huit points de pourcentage.

Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant l'échéance prévue au contrat ou à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse.

La formule de calcul des intérêts moratoires est la suivante :

$$IM = \text{Montant payé TTC} \times (\text{nombre de jour de retard ou dépassement} / 365) \times \text{taux des IM}$$

Où :

IM = le montant des intérêts moratoires ;

Taux des IM = le taux marginal de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de huit points.

L'ordonnateur des dépenses est la Présidente de la CNIL.

Le comptable assignataire des dépenses, chargé des paiements, est désigné dans l'acte d'engagement.

7.4. Modalités de paiement en cas de cotraitance

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire.

Les autres dispositions prévues aux articles 12.1.1 à 12.1.4 du CCAG s'appliquent.

7.5. Coordonnées bancaires du Titulaire

Les coordonnées bancaires renseignées dans l'acte d'engagement et/ou joint à ce dernier doivent impérativement mentionner l'identifiant international de compte bancaire (IBAN + BIC/SWIFT). Les avis de virement sont adressés à l'établissement réalisant les prestations mentionnées sur le RIB. La CNIL se libérera des sommes dues aux sous-traitants payés directement en faisant porter les montants aux crédits des comptes désignés dans les déclarations de sous-traitance.

En cas de modification des coordonnées bancaires en cours d'exécution du marché, le Titulaire doit impérativement, dans les plus brefs délais, notifier ce changement à la CNIL et fournir le RIB correspondant.

ARTICLE 8 – AVANCES

8.1. Conditions de versement de l'avance

Sauf renonciation portée à l'acte d'engagement, une avance est accordée au Titulaire du marché conformément aux dispositions de l'option A du CCAG et ce, pour chaque bon de commande dont

CCAP-AOO- 26-CNIL-03- Externalisation de certaines opérations liées au traitement de plaintes

le montant est supérieur à 50 000€ HT et dans la mesure où sa durée d'exécution est supérieure à deux mois.

Lorsqu'une partie du montant du bon de commande est sous-traitée, le montant du bon de commande est diminué du montant des prestations confiées au sous-traitant et donnant lieu au paiement direct le cas échéant.

L'avance n'est due au Titulaire du marché que sur la partie du bon de commande qui ne fait pas l'objet de sous-traitance. Elle n'est ni révisable ni actualisable.

8.2. Remboursement de l'avance

Le remboursement de l'avance s'impute sur les sommes dues au Titulaire lorsque le montant des prestations exécutées par ce dernier atteint 65% du montant initial du bon de commande et doit être terminé lorsque qu'il atteint 80% du montant dudit montant, toutes taxes comprises.

ARTICLE 9 – VÉRIFICATIONS - ADMISSION DES PRESTATIONS

Le suivi, la vérification et d'admission des prestations sont assurés par le référent technique de la CNIL.

9.1. Vérification et décisions

9.1.1. Opérations de vérification

Conformément aux dispositions de l'article 27.1 du CCAG, les prestations réalisées dans le cadre du marché font l'objet d'opérations des vérifications quantitatives et qualitatives.

En sus, les dispositions mentionnées au CCAG, les prestations font l'objet des vérifications qualitatives ci-après :

1) La qualité des données renseignées et des courriers réalisés

Ces vérifications sont réalisées par le référent technique de la CNIL après transmission par le Titulaire. Par dérogations à l'article 27.3 du CCAG, ces vérifications seront effectuées sans la présence du Titulaire.

2) L'atteinte des objectifs relatifs aux délais de traitement fixés à l'article 5.3 du CCTP

Ces vérifications sont réalisées en présence du Titulaire, mensuellement lors de de la réunion d'exploitation visée à l'article 7.2.2 du CCTP.

Par dérogation à l'article 28.2 du CCAG, le référent CNIL dispose d'un délai de 30 jours pour effectuer les opérations de vérification.

9.1.2. Décision

A l'issue des opérations de vérification, le référent technique de la CNIL notifie sa décision d'admission, d'ajournement ou de rejet.

➤ L'admission des prestations

Le référent technique de la CNIL prononce l'admission des prestations dans les conditions définies à l'article 30 du CCAG. Par dérogation à l'article 30 du CCAG, il est précisé qu'aucune admission ne pourra se faire tacitement.

➤ Ajournement des prestations

Lorsque le référent de la CNIL estime que la prestation ne peut être admise que moyennant certaines modifications, il peut décider d'en ajourner l'admission dans les conditions définies à l'article 30.2 du CCAG, en dérogeant toutefois aux délais indiqués aux articles 30.2.1 et 30.2.3, en fixant ces derniers à 05 jours.

Il est par ailleurs précisé que la mise au point des prestations est réalisée par le Titulaire sans supplément de prix.

➤ Rejet des prestations

Le référent de la CNIL prononce le rejet des prestations dans les conditions de l'article 30.4.1 du CCAG.

Par dérogation à l'article 30.4.2 du CCAG, le Titulaire est tenu d'exécuter à nouveau la prestation dans le délai de 05 jours maximum et ce, sans supplément de prix.

➤ Réfaction

Le référent technique de la CNIL prononce l'admission des prestations dans les conditions définies à l'article 30.3 du CCAG.

Par dérogation à l'article 30.3 alinéa 2 du CCAG, le Titulaire dispose de 07 jours pour présenter ses observations.

ARTICLE 10 – PÉNALITÉS

Les pénalités sont cumulables et non compensables. Les pénalités ne sont pas libératoires et sont dues nonobstant les dommages et intérêts résultant des manquements constatés.

10.1. Pénalités en cas de retard dans l'exécution des prestations

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

Manquement	Montant de la pénalité
a) Défaut de transmission des documents exigés à l'article 13.4 (BEGES) du présent.	50 € par jour de retard
b) En cas de non-respect des délais d'exécution indiqués au CCTP	Application des pénalités prévues à l'article 14.1.1

Les articles 14.1.2 et 14.1.3 ne s'appliquent pas à l'ensemble des pénalités fixées au marché.

10.2. Pénalités pour non-respect du code du travail

En application de l'article L. 8222-6 du code du travail, la CNIL informé par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière du Titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du code du travail, enjoint aussitôt ce dernier de faire cesser cette situation. Le Titulaire ainsi mis en demeure apporte à la CNIL la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle.

A défaut de correction des irrégularités signalées dans le délai de deux mois fixé par l'article L. 8222-6 du code du travail, le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1 000 € par jour ouvré de retard. Passé un délai de 10 jours ouvrés de retard, la CNIL peut résilier le marché de plein droit aux torts exclusifs du Titulaire.

10.3. Exécution aux frais et risques du Titulaire

La CNIL peut recourir à l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire conformément aux dispositions prévues à l'article 45 du CCAG.

ARTICLE 11 – SOUS-TRAITANCE DES PRESTATIONS

11.1. Règles de sous-traitance

Conformément aux dispositions du CCP, le Titulaire peut tout au long de l'exécution du marché, sous sa responsabilité, sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations de son marché à condition de l'avoir déclaré à la CNIL et d'avoir obtenu l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

La sous-traitance **totale** du marché est interdite.

11.2. Présentation d'un sous-traitant en cours d'exécution

Le Titulaire qui entend recourir à un ou plusieurs sous-traitants est tenu de faire accepter, quel que soit leur rang, chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement par la CNIL, sur présentation de la déclaration de sous-traitance que le Titulaire doit remettre au représentant du pouvoir adjudicateur. Le formulaire DC4 de déclaration de sous-traitance est téléchargeable ici :

L'acte spécial de déclaration de sous-traitance précise la nature et la part des prestations sous-traitées, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximal des sommes à payer directement, les modalités de leur règlement et, le cas échéant, les modalités de variation de prix ainsi que les capacités professionnelles et financières du sous-traitant.

Cette déclaration est signée par le Titulaire et le sous-traitant et signée ensuite par le représentant du pouvoir adjudicateur pour acceptation dans un délai de vingt et un (21) jours.

Ce document, qui sera dûment complété et signé, devra en outre, pour être complet, être accompagné de toutes les pièces qui y sont listées, notamment les attestations fiscales et sociales, les documents énumérés aux articles R.1263-12 et D.8222-5 du code du travail ainsi que les attestations d'assurance en responsabilité civile.

Le dossier d'agrément dûment constitué et complet devra être réceptionné par la CNIL au moins 2 semaines avant tout début d'intervention du sous-traitant pressenti.

Un sous-traitant, ne peut débiter les prestations que sous réserve, d'une part, de cette acceptation et d'autre part, de cet agrément.

11.3. Modalités de paiement en cas de sous-traitance

En application de l'article R.2193-10 du CCP, le sous-traitant direct du Titulaire qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées est payé directement par la CNIL lorsque le montant de la sous-traitance est égal ou supérieur à 600€ TTC.

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au Titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du Titulaire contre récépissé. Le Titulaire a quinze (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 à la CNIL 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 quinze (15) jours mentionnés 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-avant.

Le pouvoir adjudicateur informe le Titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant. En cas de cotraitance, si le Titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

ARTICLE 12 – MODIFICATIONS DE L'ACCORD-CADRE

12.1. Clause de réexamen

12.1.1. Révision des prix

Les prix du marché sont révisables à la hausse comme à la baisse à la date anniversaire du marché en cas de reconduction.

La révision des prix est effectuée en utilisant l'indice Syntec révisé et la formule paramétrique suivante :

$$P_n = P_o [0,125 + 0,875 \frac{\text{Indice}_n}{\text{Indice}_o}]$$

Dans laquelle :

- P_n est le prix révisé ;
- P_o est le prix des prestations correspondant à la période initiale d'exécution ;
- Indice_n est le dernier indice connu 03 mois avant la date anniversaire de la notification du marché ;
- Indice_o est le dernier indice connu à la date limite de réception des offres établie dans l'avis d'appel public à concurrence et le règlement de la consultation.

Il appartient au Titulaire d'adresser sa demande de révision des prix à la CNIL par courrier recommandé dans un délai de deux (02) mois avant la date anniversaire du marché.

Le Titulaire remettra :

- le bordereau des prix unitaires révisé ;
- le coefficient de révision appliqué présenté avec les 2 chiffres derrière la virgule;
- le détail du calcul du coefficient de révision applicable aux prix figurants au bordereau des prix.

La CNIL dispose d'un délai de 30 jours ouvrés pour accepter ou refuser la demande présentée par le Titulaire.

L'application des prix révisés acceptés par la CNIL se fait à compter du mois suivant la date de demande de révision. Elle s'effectue, à la baisse comme à la hausse.

En l'absence des nouveaux prix ou dans l'hypothèse où ces derniers seraient communiqués en dehors du préavis indiqué ci-dessus, le Titulaire est informé que les prix qui seront appliqués sont les prix précédemment en vigueur.

Aucun nouveau prix ne sera appliqué sans acceptation et validation préalable de la CNIL.

En cas de disparition de l'indice de référence, les parties conviennent :

- d'adopter l'indice de remplacement publié ;
- si aucun indice de remplacement n'est publié, de choisir un indice représentatif des prestations couvertes par le marché

CCAP-AOO- 26-CNIL-03- Externalisation de certaines opérations liées au traitement de plaintes

➤ Clause butoir

La révision du (des) prix du marché ne peut occasionner une augmentation supérieure à 10%. Dans l'hypothèse où l'augmentation serait supérieure au taux susmentionné, le Titulaire est informé que la CNIL l'invitera à proposer une révision des prix conforme au taux plafond ci-dessus

12.1.2. Clause dite « de rendez-vous »

Conformément à l'article R.2194-1 du CCP, il est prévu au contrat les clauses de réexamen ci-dessous.

En complément de l'article 25 du CCAG, la CNIL pourra réexaminer les clauses contractuelles du marché dans l'un des cas suivants :

- 1) en cas de substitution d'un membre du groupement Titulaire du marché par un autre opérateur économique disposant des capacités techniques, professionnelles et financières exigées lors de la procédure de consultation ;
- 2) en cas d'accroissement de + de 10% du volume de plaintes répondant aux critères de l'article 5.1.3 du CCTP reçues par la CNIL, le montant maximum annuel de l'accord-cadre pour la période contractuelle considérée pourra être augmenté dans la limite de 20 % ;
- 3) Lors de la mise en place du marché et pendant toute sa durée d'exécution, la CNIL pourra en concertation avec le Titulaire et sans supplément de prix :
 - compléter, ajuster, modifier la liste des indicateurs pour les tableaux de bord de suivi visés à l'article 7.1 .1 du CCTP ;
 - ajuster, compléter, modifier les informations, mais aussi la taille des échantillons de plaintes à communiquer visés à l'article 7.1 .2 du CCTP ;
 - compléter, ajuster, modifier les courriers types pouvant-être générés dans PUBLIK, au format PDF visées à l'article 5.1.2 du CCTP ;
 - faire évoluer la liste des scénarios et le contenu des scripts.

A la survenance des hypothèses indiquées 1) et 2) et après accord mutuel des parties la ou les modification(s) sera(ont) actée(s) entre la CNIL et le Titulaire dans le cadre d'un avenant.

A la survenance des hypothèses indiquées 3) et après accord mutuel des parties la ou les modification(s) sera(ont) actée(s) entre la CNIL et le Titulaire par mail.

Cette ou ces modification(s) s'intégrera(ont) au marché et prendra(ont) effet à compter de la/ leur date de notification au Titulaire.

12.2. Substitution d'un nouveau Titulaire

En cas de cession à une autre entreprise, à la suite d'une opération de restructuration du Titulaire (fusion-absorption, fusion-scission, rachat d'une branche d'activité etc...), ce dernier doit impérativement en informer par écrit dans les plus brefs délais la CNIL.

Prenant acte de cette cession de marché, le représentant du pouvoir adjudicateur procédera à la vérification que le nouveau Titulaire possède les capacités pour reprendre l'exécution des prestations et est en règle au regard de sa situation fiscale et sociale. En vue de cette vérification, la nouvelle entreprise devra remplir les conditions qui avaient été fixées par la CNIL pour la participation à la procédure de passation du marché initial.

A la suite de cette vérification, le changement de Titulaire fera l'objet d'une modification du contrat par avenant constatant le transfert du contrat au nouveau Titulaire, en application de l'article R.2194-6 du CCP.

Si le nouveau Titulaire est dans une situation d'exclusion ou ne possède pas les capacités suffisantes pour exécuter le contrat, le représentant du pouvoir adjudicateur procédera à la résiliation du marché sans indemnités ni préavis.

ARTICLE 13 – CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXÉCUTION

13.1. Contenu et transmission des bons de commande

Les prestations objet du présent accord-cadre seront exécutées au moyen de bons de commande qui seront émis à la survenance du besoin par le représentant du pouvoir adjudicateur et notifiés au Titulaire.

Les bons de commande préciseront les quantités attendues et le cas échéant les délais d'exécution.

Le délai d'exécution des prestations objet du dernier bon de commande émis sur la base du présent contrat ne pourra pas être supérieur à 6 mois, à compter de la date d'échéance de l'accord-cadre.

Les bons de commande doivent comporter les renseignements suivants :

- le numéro du marché;
- la désignation des prestations, les quantités commandées ;
- le nom et les coordonnées du Titulaire ;
- l'adresse de livraison et l'adresse de facturation ;
- numéro de facture
- le numéro d'engagement juridique ;
- le montant HT et TTC des prestations commandées ;
- le délais d'exécution des prestations, le cas échéant.

Le Titulaire est informé que s'il réalise une prestation sans avoir reçu au préalable un bon de commande CHORUS afférent, il pourra se voir refuser le règlement de cette prestation.

13.2. Délai d'observation sur les bons de commande

En application de l'article 3.7.2 du CCAG, le Titulaire doit notifier ses observations dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception du bon de 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.

13.3. Annulation ou modification d'une commande

- A titre très exceptionnel, hors cas de force majeure ou de défaillance du Titulaire, la CNIL est susceptible d'annuler une prestation après émission d'un bon de commande parfaitement réceptionné par le Titulaire. Dans cette hypothèse, le Titulaire se verra indemniser à hauteur des frais engagés et de la perte d'une marge bénéficiaire, sur présentation obligatoire de l'ensemble des justificatifs, si l'annulation intervient moins de 10 jours avant la date d'exécution des prestations objet de l'annulation. Le Titulaire est informé que la CNIL ne procédera pas au remboursement du montant total de la commande.
- A son initiative ou à la demande du Titulaire, la CNIL se réserve le droit de procéder à la modification du contenu d'une prestation ayant fait l'objet d'un bon de commande en notifiant au Titulaire un bon de commande modificatif et ce, dix (10) jours avant la date d'exécution indiquée sur le bon de commande initial des prestations en cause.
A compter de la notification du bon de commande modificatif, le Titulaire dispose d'un délai de dix (10) jours pour faire part de ses observations à la CNIL.
Il est précisé qu'en tout état de cause, le Titulaire se conforme au bon de commande modificatif.

13.4 Conditions d'exécution relative à la communication du BEGES

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé du Titulaire soumis **(*)** à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur son BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (06) mois après la notification du marché.

Pour les sous-traitants qui sont eux-mêmes soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, la communication du BEGES et du plan de transition associé intervient dans le même délai que le Titulaire, si la déclaration de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre. Si la déclaration de sous-traitance intervient après la notification du marché, alors il doit communiquer le BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (06) mois à compter de l'acceptation du sous-traitant constatée dans les conditions prévues à l'article R.3294-4 du code de la commande publique.

Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché. Si le BEGES communiqué après la notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le Titulaire (et le cas échéant, le ou les sous-traitants concernés) à l'acheteur, au plus tard si (06) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit être effectuée en utilisant **le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>)**, conformément à l'article L.229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page.

CCAP-AOO- 26-CNIL-03- Externalisation de certaines opérations liées au traitement de plaintes

Toutefois, les Titulaires (et les sous-traitant concernés) lorsqu'ils transmettent les informations relatives au plan de transition, peuvent renvoyer vers la section de leur rapport de gestion ou de leur rapport de gestion groupe sur la gestion de groupe prévue aux articles L.232-6-3 et L.233-28-4 du code de commerce, selon le cas, sous réserve que ce plan soit facilement identifiable et comprenne les descriptions mentionnées à l'alinéa précédent spécifique aux activités exercées sur le territoire national.

() Les personnes morales de droit privé employant plus de cinq cents personnes et, dans les régions et départements d'outre-mer, les personnes morales de droit privé employant plus de deux cent cinquante personnes*

13.5 LOCALISATION DES SERVEURS

Conformément aux dispositions de l'article L. 2112-4 du Code de la commande publique, le Titulaire s'engage dans le cadre de l'exécution du marché à ce que :

- l'ensemble des serveurs susceptibles d'être utilisés pour la gestion des données soient localisés sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne;
- cette localisation soit maintenue sur la durée totale d'exécution du marché ;
- une information soit adressée sans délai à la CNIL en cas de changement affectant ladite localisation.

Cette exigence vise à garantir :

- la protection des données personnelles conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD), en évitant tout risque d'extraction ou de réquisition par des autorités étrangères ;
- la sécurité et la confidentialité des données hébergées traitées dans le cadre de l'exécution des missions de service public de la CNIL.

Le non-respect de cette clause constitue un manquement contractuel entraînant la résiliation de plein droit du marché aux torts du Titulaire, conformément aux dispositions du CCAG-FCS, sans préjudice d'éventuelles poursuites indemnitaires ultérieures qui seraient engagées à son encontre.

ARTICLE 14 – PROTECTION DE LA MARQUE

Sauf autorisation écrite de la CNIL, le Titulaire n'est pas autorisé à faire état, auprès de tiers, du contrat le liant à la CNIL, ni à reproduire les marques de la CNIL protégées auprès de l'INPI. Cette obligation s'applique également aux sous-traitants éventuels quel qu'en soit leur rang.

ARTICLE 15 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Respect des instructions

Le Titulaire veille au respect des dispositions 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 ainsi qu'à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée. En particulier, le

Titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données traitées dans le cadre du marché.

Conformément à l'article 28 du Règlement précité, les traitements de données à caractère personnel opérés dans le cadre du marché font l'objet d'une contractualisation distincte entre la CNIL, responsable de traitement, et le Titulaire du marché, sous-traitant, avant la mise en place des prestations.

Dans le cadre des traitements opérés par le Titulaire pour le compte de la CNIL, ce dernier s'assure que les éventuels transferts de données ne s'opèrent que vers des pays tiers offrant un niveau de protection adéquat reconnu par la Commission européenne ou s'accompagnent des garanties appropriées définies au Chapitre V du Règlement général sur la protection des données.

Les informations et les documents de quelque nature que ce soit, fournis par la CNIL au Titulaire pour l'exécution du marché restent la propriété de la CNIL et sont soumis à une obligation stricte de confidentialité.

En cas d'évolution de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications nécessaires pour se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties au marché ou, en l'absence d'accord entre les parties, à une modification unilatérale par l'acheteur.

En cas de manquement par le Titulaire ou son sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles relatives à la protection des données personnelles, le marché peut être résilié pour faute en application de l'article 41 du CCAG-FCS.

Obligation à l'égard des sous-traitances

Le Titulaire ne peut sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché, sans l'accord écrit préalable de la CNIL.

Le cas échéant, le Titulaire veille à ce que son sous-traitant respecte les obligations en matière de protection des données auquel il est lui-même soumis au titre de l'exécution du marché. En particulier, il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Transparence et exercice des droits des personnes concernées par le traitement

II appartient la CNIL de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement réalisées pour l'exécution du présent marché.

Le Titulaire communique à la CNIL l'identité 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 ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

Le Titulaire aide la CNIL 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. Il répond dans les meilleurs délais aux demandes formulées par la CNIL.

ARTICLE 16 – OBLIGATIONS DIVERSES

16.1. Interlocuteur référent

Le Titulaire du marché désigne dans son offre un responsable technique qui sera notamment l'interlocuteur dédié en charge du suivi de l'exécution des prestations objet du marché (cf article 6.1.2.1 du CCTP).

Dans le cas où cette personne n'est plus en mesure d'assurer cette tâche, le Titulaire doit :

- en informer la CNIL sans délai et prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- proposer à la CNIL un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes en communiquant les titres dans un délai de 05 jours à compter de la notification de l'information mentionnée au précédent alinéa. Le Titulaire assurera le transfert des connaissances au remplaçant.

Le remplaçant proposé par le Titulaire est réputé accepté par la CNIL, si elle ne le récusé pas dans un délai de 05 jours, par une décision motivée transmise au moyen d'un courrier recommandé avec accusé de réception. En cas de récusation par la CNIL, le Titulaire dispose d'un délai de 07 jours pour proposer un nouvel interlocuteur.

En l'absence d'interlocuteur dédié notamment à la suite d'une ou plusieurs récusations, la CNIL se réserve la possibilité de résilier le marché pour faute du Titulaire.

16.2. Obligations d'informations : modifications dans la structure du Titulaire

Le Titulaire est tenu de notifier sans délai à la CNIL les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiements ;
- au lieu d'exécution des prestations ;
- à ses coordonnées bancaires ;
- au changement de personnel composant l'équipe dédiée à l'exécution du marché ;
- à sa ou ses police d'assurance, souscrite pour garantir sa responsabilité couvrant l'exécution des prestations objet du marché ;

- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

Le défaut de communication de ces renseignements dégagera la responsabilité de la CNIL dans toute éventuelle erreur d'acheminement d'un document au titre du présent marché et le Titulaire ne pourra invoquer cette erreur pour contester les pénalités qu'il pourrait encourir en cas de retard.

En cas de non communication des modifications, le marché pourra être résilié pour faute du Titulaire.

16.3. Obligations d'informations : redressement judiciaire ou liquidation judiciaire

Le jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire doit être communiqué immédiatement à la CNIL par le Titulaire du marché. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du marché.

16.4. Changement de dénomination sociale du Titulaire

En cas de modification de sa dénomination sociale, le Titulaire doit impérativement en informer par écrit dans les plus brefs délais à la CNIL et communiquer un extrait Kbis mentionnant ce changement ainsi qu'un nouveau relevé d'identité bancaire et, le cas échéant, toute pièce justificative complémentaire (copie de l'annonce dans un journal d'annonces légales notamment), dans les plus brefs délais.

16.5. Confidentialité

16.5.1. Confidentialité des échanges durant l'exécution du marché

Tant pendant la durée du marché qu'après l'expiration de ce dernier durant 07 années, toutes les informations et/ou tous les documents de toute nature (commerciaux, industriels, techniques, financiers, etc.) concernant la CNIL, et notamment ses clients et activités, communiqués au Titulaire par le pouvoir adjudicateur, ou toute autre entité ou personne physique, ou dont le Titulaire, ses salariés, collaborateurs ou sous-traitants auraient eu connaissance à l'occasion de l'exécution du marché, sont strictement confidentiels et couverts par le secret des affaires (article 226-13 du code pénal), quelles qu'en soient la forme et la nature, à l'exclusion des informations qui étaient notoirement et publiquement divulguées avant leur obtention et/ou réception par le Titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s'assurer du respect de ses obligations, tant par le Titulaire que par ses sous-traitants éventuels.

Tout manquement à ces obligations de confidentialité est susceptible d'entraîner la résiliation du marché aux torts du Titulaire, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales ultérieures qui seraient engagées à son encontre.

16.5.2. Confidentialité des données

Les supports informatiques fournis par la CNIL au titre du présent marché, et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par le Titulaire restent la propriété de la CNIL.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret des affaires. Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Titulaire du présent marché s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Titulaire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent marché ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du présent marché ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent marché ;
- procéder à une destruction quotidienne des pièces liées au traitement des plaintes et réclamations qui auraient pu être téléchargées sur le poste informatique de son personnel ou du personnel sous-traitant pour l'exécution des prestations ;
- et en fin de marché à :
 - procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies ;
 - ou à :
 - restituer intégralement les supports d'informations selon les modalités prévues au présent marché.

A ce titre, si le Titulaire sous-traite sa prestation, les stipulations ci-dessus s'appliquent au sous-traitant. Le Titulaire prendra toutes les dispositions pour que ces obligations soient respectées.

La CNIL se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par un tiers qu'il aura préalablement agréé.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du Titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

La CNIL pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du Titulaire, en cas de violation du secret des affaires ou de non-respect des dispositions précitées.

16.6. Assurance

A compter de la notification du marché, le titulaire doit justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile professionnelle découlant des articles 1240 à 1244 du code civil.

Le titulaire devra donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de la prestation. À tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de la CNIL et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

Le Titulaire doit justifier, dans un délai de quinze 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 en indiquant notamment la nature, le montant, la durée et les conditions d'application des garanties précitées.

À tout moment durant l'exécution du marché, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

16.7. Protection de la main d'œuvre

Le Titulaire s'engage à respecter les conventions internationales du travail ci-après désignées, pour l'exécution des prestations. Il s'engage à vérifier que ses sous-traitants et ses fournisseurs respectent également les dites conventions :

- la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C87, 1948);
- la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C98, 1949) ;
- la convention sur le travail forcé (C29, 1930) ;
- la convention sur l'abolition du travail forcé (C105, 1957) ;
- la convention sur l'égalité de rémunération (C100, 1951) ;
- la convention concernant la discrimination (emploi et profession, C111, 1958) ;
- la convention sur l'âge minimum (C138, 1973) ;
- la convention sur les pires formes de travail des enfants (C182, 1999).

La CNIL est en droit pour l'application de la présente disposition, de demander au Titulaire une attestation sur l'honneur de sa part ainsi que de celle de ses sous-traitants, prestataires et fournisseurs sur le respect de ces conventions. Le non- respect de cet engagement soumet le Titulaire à l'application des dispositions de l'article 41 du CCAG.

16.8. Situation fiscale et sociale du Titulaire

Le titulaire s'engage à fournir :

Tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations ci-dessous :

- les pièces mentionnées à l'article D.8222-8 et R.1263-12 du code du travail, si le Titulaire est établi ou domicilié à l'étranger ;
- les pièces mentionnées aux articles D.8254-2 et D.8254-5 du code du travail.

Tous les ans à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations ci-dessous :

- le certificat attestant de la régularité fiscale de l'opérateur au 31 décembre de l'année précédant la demande d'attestation et délivré par l'administration fiscale dont relève le demandeur ;
- le certificat des 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 ;
- L'attestation générale attestant notamment de la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L.5212-2 à L.5212-5 du code du travail délivrée par l'URSSAF.
- Une attestation RC Pro.

16.9. Obligation du Titulaire en fin de marché ou de résiliation anticipée

La CNIL étant soumise à une obligation de continuité de service, le centre de traitement ne peut souffrir d'une quelconque période de latence ni même de fermeture pendant les jours ouvrés, ce qui implique que le Titulaire s'engage à réaliser une transmission d'activité sur demande de la CNIL.

Cette transmission aura lieu à la date d'échéance normale du marché, ou d'échéance anticipée (ex : décision de non reconduction du marché ou de résiliation).

Elle débutera au plus tard 3 mois avant la date d'échéance normale du marché, ou de d'échéance anticipée (ex : décision non reconduction du marché ou de résiliation).

Cette transmission doit permettre au nouveau prestataire ou à la CNIL de récupérer l'intégralité des informations et des données y compris à caractère personnel nécessaires à une reprise sans interruption de l'activité de centre de contacts.

Durant la période de transition le Titulaire s'engage à respecter les engagements de service du présent marché et s'engage en outre à faciliter : la reprise de l'activité du centre de traitement par le nouveau Titulaire ou par la CNIL.

Au titre de la transmission d'activité le Titulaire communique notamment :

- ✓ Le support de matériel pédagogique de formation des équipes ;
- ✓ La bibliothèque des messages enregistrés ;
- ✓ La base de connaissances ;
- ✓ Toutes les informations saisies dans les bases de données.

Le Titulaire s'engage à fournir l'ensemble des documents susmentionnés au format électronique qui lui sera indiqué.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucun dédommagement, le prix de ces prestations étant compris dans le prix du marché.

CCAP-AOO- 26-CNIL-03- Externalisation de certaines opérations liées au traitement de plaintes

16.10. Sensibilisation du personnel du Titulaire

Le Titulaire et/ ou son sous-traitant sensibilisent leur personnel, intervenant dans le cadre des prestations, à la sécurité de l'information, des systèmes d'information et aux règles de l'acheteur.

A ce titre, ils s'engagent notamment à ce que le personnel intervenant dans le cadre des prestations respecte les dispositions concernant des règles applicables au présent marché en matière :

- ✓ de sécurité ;
- ✓ de traçabilité des actions réalisées sur les données traitées et des conséquences individuelles en cas de non-respect des consignes de traitement.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à l'une de ses obligations si elle prouve que ce manquement résulte d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit rendant impossible l'exécution de ses obligations au sens de l'article 1218 du code civil et de la définition retenue par la jurisprudence française des Cours d'appel et de la Cour de cassation.

La partie invoquant la force majeure est tenue d'informer immédiatement l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception de la survenance et de la cessation de l'événement ou de la circonstance répondant à la qualification de force majeure.

Si la notification n'arrive pas à destination dans un délai raisonnable à partir du moment où il a eu, ou aurait dû avoir, connaissance de l'empêchement, la partie débitrice est tenue à des dommages et intérêts pour le préjudice résultant du défaut de réception.

Dans un premier temps, toute inexécution résultant d'un cas de force majeure suspendra les obligations du marché. Le débiteur n'est pas libéré, cette exécution étant simplement suspendue jusqu'au moment où l'impossibilité vient à cesser.

Il est entendu que, à l'occasion de tels événements, le Titulaire doit proposer au pouvoir adjudicateur dans les plus brefs délais, toutes les mesures envisageables pour organiser et assurer la poursuite et la continuité des prestations, même partielles ou dégradées afin de rétablir une situation normale. Ces mesures devront recevoir l'approbation expresse du pouvoir adjudicateur.

Si le cas de force majeure persiste plus de quinze jours, les parties devront se rapprocher afin de négocier et fixer de nouvelles conditions contractuelles adaptées aux circonstances créées par le cas de force majeure. Si le cas de force majeure persiste et si la négociation a échoué, le présent marché sera résilié de plein droit.

Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cessera, les obligations du contrat initial reprendront pleinement pour la durée restant à courir.

ARTICLE 18 – RÉSILIATION DU MARCHÉ

18.1. Cas de résiliation définis par le CCAG-FCS

Le marché peut être résilié dans les cas et selon les modalités décrites au chapitre 7 « Résiliation » du CCAG FCS.

Par dérogation aux dispositions de l'article 42 du CCAG, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, celle-ci n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Titulaire.

Conformément à l'article 45 du CCAG, la CNIL se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du Titulaire après résiliation du marché aux torts dudit Titulaire.

18.2. Résiliation en cas de non-respect des obligations en matière de lutte contre le travail dissimulé

S'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail, le Titulaire est informé qu'il encourt la résiliation du marché dans les conditions suivantes :

Lorsque la CNIL est informée par les services compétents en matière de lutte contre le travail dissimulé du non-respect par le Titulaire des formalités prévues aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail relatives au travail dissimulé (respectivement par dissimulation d'activité et dissimulation d'emploi salarié), ces manquements donneront lieu à une mise en demeure de faire cesser sans délai cette situation.

Le Titulaire mis en demeure dispose d'un délai de quinze (15) jours pour répondre et devra apporter à la CNIL, la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle dans le délai maximum de 2 mois.

A défaut de correction des irrégularités signalées, la CNIL en informera l'agent auteur du signalement et pourra résilier le marché sans indemnité, aux frais et risques du Titulaire.

ARTICLE 19 – DIFFÉRENDS ET LITIGES DURANT L'EXÉCUTION

19.1. Règlement des litiges

Le pouvoir adjudicateur et le Titulaire s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objet du marché.

Tout différend entre le Titulaire et le pouvoir adjudicateur doit faire l'objet, de la part du Titulaire, d'un mémoire de réclamation exposant les motifs et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Ce mémoire doit être communiqué au pouvoir adjudicateur dans le délai de deux mois, courant à compter du jour où le différend est apparu, sous peine de forclusion. Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de deux mois, courant à compter de la réception du mémoire de réclamation, pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

En cas de différend ou de litige qui naîtrait lors de l'exécution du présent contrat, la saisine du Comité consultatif national de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics est obligatoire. Cette saisine devra être effectuée soit par le Titulaire du marché, soit par le pouvoir adjudicateur.

Comité consultatif national de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics :

- Direction des affaires juridiques
- Sous-direction de la commande publique
- Bureau du conseil aux acheteurs

Bâtiment Condorcet,
6, rue Louise Weiss, Télédock 353,
75703 PARIS Cedex 13
Tél : 01 44 97 08 23
Fax : 01.44.97.06.46.
Courriel : ccnra@finances.gouv.fr

Après épuisement des voies de recours amiables prévues par la réglementation, le Tribunal administratif de Paris est seul compétent.

Tribunal administratif de Paris.
7 rue de Jouy
75181 Paris Cedex 04
Téléphone : 01 44 59 44 00
Télécopie : 01 44 59 46 46 / Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr

ARTICLE 20 – DROIT ET LANGUE DU MARCHÉ

En cas de litige, le droit français est seul applicable. Tous les documents, correspondances, factures ou modes d'emploi doivent être rédigés en langue françaises.

ARTICLE 21 – DÉROGATIONS AU CCAG FCS

Les dispositions ci-dessus du présent dérogent au CCAG FCS :

Articles du CCAP	Articles du CCAG FCS
1	3.2.2
5	4.1 et 4.2.2
6.2	10.1.2
6.3	10.1.3
9.1.1	27.3 et 28.2
9.1.2	30 alinéa 2, 30.2.1, 30.2.3, 30.4.2, 30.3 alinéa 2
10.1	14.1.2 et 14.1.3
10.1a)	14.1.1
18.1.	42