



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services
administratifs et financiers

Cahier des Clauses Particulières (CCP)

relatif à :

« Assistance à l'exploitation de l'infrastructure virtuelle sous VMware et environnement Windows du Défenseur des droits et prestations associées »

N° de consultation : 26_BAM_086_AC00

Procédure de passation : appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles R.2124-1 et R.2124-2 du code de la commande publique.

Table des matières

Article 1 - Identification des parties.....	5
Article 2 - Terminologie	5
Article 3 - Généralités de l'accord-cadre	6
3.1 Objet de l'accord-cadre.....	6
3.2 Forme et montant de l'accord-cadre.....	6
3.3 Décomposition de l'accord-cadre	6
3.4 Durée de l'accord-cadre	7
3.5 Allotissement.....	7
3.6 Lieu d'exécution	7
3.7 Documents contractuels.....	7
Article 4 - POSTE 1 : Maintenance du périmètre VMware et environnements Windows AD du DDD.....	8
4.1 Cartographie du système d'information sous VMware et environnements Windows AD du DDD	8
4.2 Périmètre des prestations de maintenance VMware, VMware Omnisia Workspace ONE et Windows AD.....	9
4.3 Mise à jour trimestrielle du périmètre VMware, Windows AD et VMware Workspace ONE et Horizon	10
Article 5 - POSTE 2 : Gestion des incidents	13
5.1 Objet de la prestation.....	14
5.2 Définitions et cadrage des attendus.....	14
5.3 Suivi des incidents	14
5.4 Support téléphonique	14
5.5 Traitement des incidents.....	15
5.6 Modalités d'exécution de la prestation	15
5.7 Volume crédit temps ouvert	16
Article 6 - POSTE 3 : Assistance à l'exploitation du périmètre VMware du DDD	16
6.1 Objet	16
6.2 Modalités d'exécution et d'estimation	16
Article 7 - Modalités d'exécution de l'accord-cadre	18
7.1 Représentation des parties	18
7.2 Mise en place de l'équipe technique.....	19
7.3 Remplacement des intervenants	19
7.4 Délais d'exécution	20
7.5 Considérations environnementales.....	21
7.6 Considération sociale	22

Article 8 - Emission et exécution des bons de commande	24
8.1 Devis de dimensionnement du poste 3	24
8.2 Emission des bons de commande	25
Article 9 - Obligations des parties	26
9.1 Obligations communes aux intervenants	26
9.2 Obligations du bénéficiaire	26
9.3 Obligations du titulaire	26
9.4 Obligation de sécurité	28
9.5 Sécurité informatique	30
9.6 Maintien en condition de sécurité	30
9.7 Réversibilité et transférabilité	30
9.8 Audit de sécurité	31
9.9 Information sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité détectés sur le système d'information du titulaire	31
9.10 Etat de l'art	31
9.11 Cartographie des systèmes d'information	31
9.12 Mise à disposition des politiques et procédures de sécurité du titulaire	32
9.13 Gestion du personnel	32
9.14 Sensibilisation du personnel	32
9.15 Conflit d'intérêt	32
Article 10 - Protection des données à caractère personnel	33
10.1 Précisions terminologiques	33
10.2 Nature, durée, finalité et description du traitement de données à caractère personnel	33
10.3 Mise en œuvre du traitement	34
10.4 Destruction des données	37
Article 11 - Responsabilités et garantie	37
11.1 Responsabilité du titulaire	37
11.2 Réparation des dommages	37
11.3 Assurances	37
11.4 Garantie	37
Article 12 - Pilotage des prestations	38
12.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre	38
12.2 Comité de suivi trimestriel de l'accord-cadre	38
12.3 Réunion de lancement de projet	39
12.4 Réunion d'avancement et de suivi d'avancement de projet	39
12.5 Autres réunions	39

Article 13 - Modalités de contrôle des prestations	39
13.1 Mise en ordre de marche	39
13.2 Opérations de vérification	39
13.3 Décision après vérification.....	40
Article 14 - Régime des droits de propriété intellectuelle	40
14.1 Préambule.....	40
14.2 Définition des résultats.....	41
14.3 Régime des connaissances antérieures.....	41
14.4 Régime des résultats de l'accord-cadre	41
14.5 Garantie de jouissance paisible.....	42
14.6 Garantie de compatibilité du régime des droits de propriété intellectuelle des connaissances antérieures avec le régime juridique des résultats	42
Article 15 - Pénalités	43
15.1 Généralités	43
15.2 Pénalités liées au non-respect des délais d'exécution contractuels	43
15.3 Pénalité pour non-respect de la clause sociale	43
15.4 Pénalité pour retard sur les engagements SLA	43
15.5 Pénalité pour absence à une réunion décrite à l'article 12	44
15.6 Pénalité pour manquement à des obligations administratives.....	44
Article 16 - Régime financier.....	45
16.1 Forme et contenu des prix.....	45
16.2 Variation des prix	45
16.3 Avances	46
16.4 Acomptes.....	47
16.8 Modalités de règlement.....	48
16.9 Modalités de facturation	48
Article 17 - Dispositions diverses	50
17.1 Modalités d'échanges entre les parties	50
17.2 Langue	50
17.3 Clause d'information sur la double labellisation « diversité et égalité professionnelles »	50
17.4 Sous-traitance.....	51
Article 18 - Autres obligations administratives	51
Article 19 - Résiliation	52
Article 20 - Règlement amiable des différends	52
Article 21 - Tribunal compétent.....	53
Article 22 - Dérogations au CCAG-TIC	53

Article 1 - Identification des parties

L'État, pouvoir adjudicateur représenté par :
Services du Premier ministre
Direction des services administratifs et financiers
20 avenue de Ségur – 75007 PARIS

La personne signataire de l'accord-cadre, représentant du pouvoir adjudicateur, est :
Monsieur Thibaut de VANSSAY de BLAVOUS – Directeur des services administratifs et financiers
du Premier ministre, nommé par décret du 28 avril 2025 publié au JO n° 0101 du 29 avril 2025.

Article 2 - Terminologie

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes :

Terme	Définition
Titulaire	Opérateur économique qui conclue l'accord-cadre
Bénéficiaire	Le bénéficiaire de l'accord-cadre est le Défenseur des droits.
Acheteur	La mention « acheteur » renvoie au pouvoir adjudicateur.
DSAF	Direction des services administratifs et financiers des Services du Premier ministre.
DDD	Défenseur des droits.
CCP	Cahier des clauses particulières du présent accord-cadre.
CCAG-TIC	Cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication, issu de l'arrêté du 30 mars 2021.
Jours ouvrés	Jours du lundi au vendredi.
Jours non ouvrés	Samedis et dimanches.
Jours fériés	Jours fériés au sens des articles L. 3133-1 et L. 3133-4 du code du travail.
Heures ouvrées	Plage horaire comprise entre 8 h et 18 h.
Heures non ouvrées	Heures non comprises entre 8 h et 18 h.
GTI	Gestion des temps d'intervention.
GTR	Gestion des temps de résolution.
SLA	« Service Level Agreement », traduit par « niveau d'engagement de service ».

Article 3 - Généralités de l'accord-cadre

3.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet l'assistance à l'exploitation de l'architecture virtuelle sous VMware et environnement Windows AD du DDD et prestations associées.

Les principales prestations attendues sont :

- la maintenance du périmètre VMware et Windows AD du DDD ;
- la gestion des incidents du périmètre VMware et Windows AD du DDD ;
- l'intégration et l'assistance à l'exploitation de l'infrastructure virtuelle du DDD.

3.2 Forme et montant de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu selon une procédure formalisée, en application des articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2, 1°, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique. Cette procédure prend la forme d'un appel d'offres ouvert.

Le présent accord-cadre de services est mono-attributaire et s'exécute par l'émission de bons de commande.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum, tant en valeur qu'en quantité. En revanche, il comporte un montant maximum qui s'élève à 870 000 € HT pour l'ensemble de l'accord-cadre et pour toute sa durée.

L'accord-cadre est estimé sur sa durée totale à 720 000 € HT.

3.3 Décomposition de l'accord-cadre

Les besoins de l'accord-cadre sont décomposés comme suit :

Poste	Objet	Référence CCP
1	Maintenance du périmètre VMware et Windows AD	Art. 4
2	Gestion des incidents	Art. 5
3	Assistance à l'exploitation complémentaire	Art. 6

3.4 Durée de l'accord-cadre

Conformément à l'article R. 2112-4 du code de la commande publique, l'accord-cadre prend effet pour une durée initiale d'un (1) an à compter de sa date de notification. Il peut être reconduit tacitement trois (3) fois, par période d'un (1) an. Sa durée ne peut excéder quatre (4) ans.

En cas de non-reconduction, le titulaire en est informé par tout moyen faisant foi au moins un (1) mois avant la date d'échéance de l'accord-cadre. Le titulaire de l'accord-cadre ne peut refuser la reconduction. La non-reconduction ne constitue pas une résiliation et n'ouvre pas droit à indemnisation.

3.5 Allotissement

Le besoin n'est pas alloti, conformément aux dispositions de l'article L. 2113-11 du code de la commande publique, dans la mesure où les prestations sont insécables.

3.6 Lieu d'exécution

Les prestations s'exécutent principalement dans les locaux du bénéficiaire et, par exception, dans les locaux du titulaire, sur demande du bénéficiaire.

Le lieu d'exécution de principe de l'ensemble des prestations est donc le suivant :

3 place de Fontenoy
75007 PARIS

Le titulaire prend toutes les dispositions utiles (télétravail, etc.) pour assurer, sans interruption, la continuité des prestations.

3.7 Documents contractuels

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, l'accord-cadre est constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) de l'accord-cadre et ses annexes :
 - le bordereau des prix unitaires (BPU) - Annexe 1 à l'AE ;
 - l'annexe relative à la clause sociale - Annexe 2 à l'AE ;
- le présent CCP et ses annexes :
 - l'architecture réseau du DDD - Annexe 1 au CCP ;
 - le descriptif détaillé des équipements matériels et logiciels du DDD - Annexe 2 au CCP ;
- le CCAG-TIC, dans sa version en vigueur à la date de mise en consultation ;

- l'ensemble des recommandations référençant les normes et standards applicables au sein des systèmes d'information de l'administration, en particulier :
 - le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) ;
 - le référentiel général d'interopérabilité (RGI) ;
 - le référentiel général de sécurité (RGS) ;
 - la politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE) ;
- l'offre technique du titulaire de l'accord-cadre (**seuls sont intégrés aux pièces contractuelles les engagements du titulaire tels qu'exposés dans l'offre technique**) ;
- Le cas échéant, les actes spéciaux de sous-traitance et leurs actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

Les pièces constitutives de l'accord-cadre prévalent, en cas de contradiction entre elles, dans l'ordre où elles sont mentionnées ci-dessus.

En application du présent article, les stipulations de l'offre technique en contradiction avec les autres pièces contractuelles sont inapplicables et inopposables aux représentants du pouvoir adjudicateur et au bénéficiaire du présent accord-cadre. L'offre technique du titulaire ne saurait créer une quelconque charge opposable au pouvoir adjudicateur et/ou au bénéficiaire.

Le titulaire déclare parfaitement connaître le CCAG-TIC, bien qu'il ne soit pas matériellement joint à l'accord-cadre. Il en va de même s'agissant des recommandations référençant les normes et standards applicables au sein des systèmes d'information de l'administration.

Seules les pièces conservées dans les archives de l'administration font foi.

Article 4 - POSTE 1 : Maintenance du périmètre VMware et environnements Windows AD du DDD

Ce poste 1 est à bons de commande et comporte une UO telle que décrite ci-après :

UO	Articles du CCP associés	Modalité de règlement
Maintenance	4.1 à 4.3	Trimestrielle

Le bénéficiaire peut faire des actions autonomes sur tout ou partie de son système d'information.

4.1 Cartographie du système d'information sous VMware et environnements Windows AD du DDD

4.1.1. Rédaction initiale de la cartographie

Le titulaire rédige et fournit, à la notification du présent accord-cadre et indépendamment de toute commande d'unités d'œuvre, un document de la cartographie des matériels et logiciels qui constitue le périmètre de son intervention.

Cette cartographie du SI sous VMware du DDD, Windows AD et VMware Workspace ONE et Horizon est rédigée conformément aux stipulations de l'article 9.11 du présent document.

En outre, cette cartographie doit comprendre :

- les éléments matériels et logiciels du SI sous VMware (tout type de produit VMware exploité par le DDD) ;
- les éléments logiciels de l'environnement VMware Omnisia Workspace ONE (gestion des mobiles) ;
- les éléments logiciels de l'environnement Windows AD comprenant :
 - Microsoft Windows DAG Exchange SE ;
 - Microsoft WSUS ;
 - Microsoft Windows SQL Server ;
 - Microsoft Windows CA Root ;
 - Microsoft Windows Skype Business 2019 ;
 - Environnement Veeam ;
- les interactions fonctionnelles et logiques des environnements sous :
 - VMware Horizon ;
 - VMware ;
 - VMware Workspace ONE.

Le délai de transmission du livrable est de **30 jours calendaires** à compter de la notification du présent accord-cadre.

4.1.2. Mise à jour trimestrielle de la cartographie

Le titulaire procède, en fonction de la réalisation des prestations attendues au titre de l'accord-cadre, à une mise à jour trimestrielle du document « cartographie du système d'information sous VMware ; VMware Horizon, VMware Omnisia Workspace ONE et Windows AD du DDD, selon les mêmes modalités qu'exprimées précédemment.

La mise à jour du document intervient à l'issue d'une mise à jour de tout ou partie du périmètre VMware et Windows AD du DDD.

4.2 Périmètre des prestations de maintenance VMware, VMware Omnisia Workspace ONE et Windows AD

Le périmètre d'intervention concerne les environnements systèmes :

- Microsoft Windows AD 2022, Microsoft Windows DAG Exchange SE, Microsoft WSUS, Microsoft Windows SQL Server, Microsoft Windows CA Root, Microsoft Windows Skype Business 2019,
- Synchronisation ActiveSync (VM Kemp Technologie) ;
- VMware infrastructure 8.

Le périmètre d'intervention concerne les environnements matériels suivants :

- Serveur Dell R940, R760, R740, R640, VMware ESX ;
- Baie de stockage EMC de type Unity 350F, CX3-10C, VNX5300, VNX5100, PowerStore, Netapp, Cisco VSAN MDS-9148S ;
- Switch Dell 10G (Dell Networking N4032 en mode cluster).

L'ensemble du périmètre est décrit dans l'annexe 2 du présent document.

Le périmètre des prestations comprend aussi l'ensemble des éléments cartographiés au titre de la cartographie du système d'information sous VMware et Windows AD du DDD.

4.3 Mise à jour trimestrielle du périmètre VMware, Windows AD et VMware Workspace ONE et Horizon

4.3.1. Objet de la prestation

Le titulaire propose dans son offre une prestation récurrente trimestrielle consistant à mettre à jour :

- l'ensemble des équipements (ESXi) ;
- l'environnement logiciel VMware (VCenter, etc) ;
- l'environnement logiciel Microsoft Windows AD 2022, Microsoft Windows DAG Exchange SE, Microsoft Windows SQL Server, Microsoft Windows CA Root, Microsoft Windows Skype Business 2019.

Le document d'inventaire est obligatoirement mis à jour à l'occasion de ces interventions dans les conditions exprimées précédemment.

4.3.2. Origine des documents numériques des mises à jour

Les documents numériques (fichier, code, documentation, etc.) pour effectuer les mises à jour sont ceux officiels proposés par VMware et Microsoft et mis à disposition par le Défenseur des droits au travers de son contrat avec l'éditeur en ce qui concerne l'infrastructure globale virtuelle.

Le titulaire applique à l'issue de la mise à disposition desdites documentations par le DDD les mises à jour des logiciels du périmètre.

4.3.3. Périmètre de mise à jour

Le périmètre des prestations de mise à jour est décrit à l'article 4.2 du présent document.

4.3.4. Fréquence de mise à jour

Les opérations de mise à jour VMware et Windows AD sont effectuées tous les trimestres dans les conditions décrites ci-après.

4.3.5. Etendue de la prestation

4.3.5.1. Opération préalable à la mise à jour

Réalisation d'une étude d'impact de la mise à jour sur le périmètre du DDD.

Le titulaire décrit dans un document appelé « Etude d'impact » et préalablement à la réalisation de chaque mise à jour les éléments suivants :

- les éléments mis à jour (matériels et logiciels) ;
- les incompatibilités ;
- les risques sur le SI (interruption, risque SSI, etc.) ;
- les mesures de prévention à prendre (dont la répartition des charges entre le titulaire et le bénéficiaire le cas échéant) ;
- les conséquences estimées sur la performance globale du SI du DDD ;
- les prérequis techniques de la mise à jour ;
- durée de la mise à jour ;
- des recommandations (notamment sur les incompatibilités qui seraient hors périmètre du titulaire dans le cadre de la présente prestation).

Le titulaire fournit au bénéficiaire cette étude d'impact avant chaque mise à jour.

Le bénéficiaire doit approuver en tout ou partie le dispositif proposé issu de l'étude d'impact avant toute opération de mise à jour.

Le titulaire dispose d'un délai d'**une semaine** pour rendre ce livrable. Ce délai court à chaque début de trimestre, indépendamment des opérations de contrôle encore en cours sur les mêmes prestations au titre d'un ou plusieurs trimestre(s) précédent(s).

Le bénéficiaire se prononce sur l'étude d'impact telle que suit (alternativement) :

- admission de la mise à jour sans prise en compte des recommandations ;
- admission de la mise à jour avec prise en compte totale des recommandations ;
- admission de la mise à jour avec prise en compte partielle des recommandations.

4.3.5.2. Opération de mise à jour

1. Délais

La validation de l'étude d'impact est prononcée par le représentant habilité du bénéficiaire. Elle est notifiée au titulaire par écrit, par courrier électronique ou au moyen de l'outil de suivi des demandes mis à disposition dans le cadre du marché.

Le titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour effectuer la « mise en ordre de marche » de la mise à jour concernée. Ce délai court à compter de la date de notification de la

validation de l'étude d'impact au titulaire.

2. Garantie de compatibilité

Le titulaire garantit le bénéficiaire au titre des opérations de mise à jour trimestrielle les compatibilités ascendantes des versions logicielles et/ou capacité et/ou versions matériels hardware du périmètre de l'architecture virtuelle du DDD telles que décrites ci-avant.

3. Mise en ordre de marche

Le titulaire assure la mise en ordre de marche des mises à jour issue de l'éditeur VMware et celles d'élément(s) du périmètre du DDD requises au titre de la garantie de compatibilité.

4. Rapport d'opération de mise à jour

A l'issue de la mise en ordre de marche et dans un délai maximal de **cinq (5) jours ouvrés**, le titulaire fournit au bénéficiaire un rapport d'opération de mise à jour. Celui-ci concatène l'ensemble des données des éléments informatiques du périmètre du DDD mis à jour ainsi que les erreurs induites, le cas échéant.

5. Mise à jour cartographie du SI sous VMware et environnements Windows AD

Le titulaire met à jour la cartographie dans les conditions décrites au 4.1.2 du présent document.

4.3.5.2. Opérations de contrôle

1. Vérification d'aptitude (VA)

La décision de VA est estimée produite dans un délai de **sept (7) jours calendaires** à compter de la mise en ordre de marche des éléments par le titulaire.

2. Vérification de service régulier (VSR)

Par dérogation à l'article 32.4 du CCAG-TIC, la VSR se fait dans un délai de **quinze (15) jours calendaires**. Ce délai court à compter de la décision d'admission de la VA. Elle a pour objet de contrôler l'application effective et pérenne des mises à jour appliquées.

3. Décision après vérifications

Les décisions après vérification se font selon les dispositions de l'article 33 du CCAG-TIC.

4.3.6. Livrables associés à la prestation

Le titulaire fournit dans les conditions et délais exprimés ci-avant les livrables suivants au bénéficiaire :

- cartographie du SI sous VMware et environnements Windows AD ;
- étude d'impact des mises à jour ;

- rapport d'opération de mise à jour ;

4.3.7. Synthèse

- Environnement VMware :

Qualification			Répartition des responsabilités d'une opération de mise à jour
VMware Vcenter			Titulaire
App VM	App VM	App VM	DDD (sur recommandation du titulaire dans l'étude d'impact sur les App)
			Titulaire
VMware Server (software) - ESX			Titulaire
Serveur (hardware)	Serveur (hardware)	Serveur (hardware)	DDD (sur recommandation du titulaire dans l'étude d'impact)

- Environnement VMware Horizon

Qualification			Répartition des responsabilités d'une opération de mise à jour
Horizon			Titulaire
Workstations (« master »)			Titulaire
			Titulaire
App VM	App VM	App VM	Titulaire
VMWare Server (software) - ESX			Titulaire
Serveur (hardware)	Serveur (hardware)	Serveur (hardware)	DDD (sur recommandation du titulaire dans l'étude d'impact)

Où :

- « App » est une application logicielle ;
- « VM » est une machine virtuelle ;
- « software » est un élément logiciel ;
- « hardware » est un élément matériel physique.

Article 5 - POSTE 2 : Gestion des incidents

Ce poste est à bons de commande.

Les commandes sont passées conformément à l'annexe financière de l'accord-cadre, sur la base de l'UO suivante :

UO	Volume de crédit temps associé à la commande
UO2 - CT HO 140 h/an	140 heures ouvrées

5.1 Objet de la prestation

Le périmètre informatique est défini à l'article 4.2 du présent document.

Le présent article a pour objet de définir les attentes minimales du bénéficiaire sur la gestion des incidents sur son infrastructure virtuelle.

5.2 Définitions et cadrage des attendus

Aux fins du présent document, les termes « incident » et « anomalie » sont entendus comme équivalents.

Un incident désigne toute erreur matérielle ou logicielle entraînant une défaillance du système informatique entre un état antérieur et l'état constaté au moment de l'incident. Par nature, l'incident est susceptible d'affecter la performance du système informatique.

Il n'est pas prévu de classification des incidents par niveau de sévérité. En conséquence, tout incident est soumis au même délai de traitement (cf. article 5.5 du présent CCP).

5.3 Suivi des incidents

Le titulaire décrit dans son offre l'outil logiciel et/ou la chaîne de traitement des incidents qu'il propose de mettre en œuvre.

Il peut notamment proposer un outil de déclaration des incidents, de type outil de *ticketing*, ainsi qu'un dispositif de suivi de leur état d'avancement. Le cas échéant, le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de permettre au bénéficiaire d'accéder à l'outil proposé.

5.4 Support téléphonique

Le titulaire propose dans son offre un support téléphonique de niveau 0.

Ce support est accessible les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00.

Il permet :

- d'apporter des renseignements, une aide à l'analyse et/ou à la résolution des incidents ;
- d'initier, pour le compte du DDD, un ticket d'incident dans l'outil associé, lorsque l'offre du titulaire prévoit un tel outil ;

- ou, à défaut d'outil de gestion des incidents, de formaliser la demande par courriel horodaté, accompagné d'une description du problème rencontré.

5.5 Traitement des incidents

Le titulaire traite les incidents qui lui sont signalés soit au moyen de l'outil logiciel de gestion des incidents mis à disposition du bénéficiaire, soit par tout autre moyen décrit dans son offre. Un incident est considéré comme traité lorsqu'il est définitivement résolu, hors simple solution de contournement, et que le système informatique est rétabli dans son état antérieur à la défaillance.

Les délais de service applicables sont les suivants :

- délai d'intervention — GTI : 4 heures ouvrées ;
- délai de résolution — GTR : 12 heures ouvrées.

Les délais sont suspendus pendant la réalisation des actions de modification matérielle et/ou logicielle nécessaires au traitement de l'incident par le titulaire.

Un ticket est clôturé lorsque le bénéficiaire valide la conformité du traitement de l'incident concerné.

En cas de refus de validation par le bénéficiaire, le délai suspendu reprend son cours. Le titulaire ne bénéficie pas d'un nouveau délai complet.

5.6 Modalités d'exécution de la prestation

La prestation de gestion des incidents est exécutée par crédit temps. Toute action du titulaire réalisée à la demande du bénéficiaire, au titre du support téléphonique et/ou de la résolution d'un incident, fait l'objet d'un décompte du temps de traitement.

Au sens du présent article, les termes suivants sont définis comme suit :

- « compte crédit temps » : compte du bénéficiaire cumulant l'ensemble des crédits temps mis à disposition du DDD pour les prestations de résolution d'incidents sur le périmètre défini à l'article 4.2 ;
- « résolution d'anomalie externe » : ensemble des prestations conduisant à la résolution d'un incident donné, identifié par le DDD au titre de l'article 7.4 du présent document ;
- « crédit temps » ou « CT » : une heure de production intellectuelle consacrée à la résolution d'une anomalie et/ou au support téléphonique ;
- « décompte de consommation » : opération par laquelle le titulaire propose au bénéficiaire une consommation de CT correspondant aux efforts nécessaires à la résolution d'une anomalie et/ou au traitement d'un ou plusieurs appels ;
- « solde du compte crédit temps » : nombre de crédits temps disponibles.

Le compte crédit temps ne peut être négatif. Le titulaire peut refuser une demande de résolution d'anomalie externe si celle-ci conduit à un solde négatif.

À l'issue de la résolution d'une anomalie et/ou du traitement d'un appel, le titulaire propose un décompte de consommation du compte crédit temps. Après validation de ce décompte par le bénéficiaire, le titulaire communique le solde actualisé du compte crédit temps.

Le titulaire fournit également ce solde à tout moment, sur simple demande du DDD.

Tout crédit temps non consommé au titre de l'année N est reporté sur l'année N+1.

Si le solde du compte crédit temps est positif à la fin de l'accord-cadre, les crédits temps non consommés donnent lieu à une restitution financière par le titulaire au bénéficiaire, calculée au prorata du nombre de crédits temps restants, sur la base du prix unitaire de l'UO CT HO prévu à l'annexe financière.

Cette restitution intervient, selon le cas, par émission d'un avoir, déduction sur la dernière facture ou remboursement au bénéficiaire.

Toute commande d'UO entraîne une augmentation du solde du compte crédit temps du bénéficiaire, conformément au volume commandé, soit 140 CT HO par UO.

5.7 Volume crédit temps ouvert

Le crédit temps ouvert chaque année est de 140 heures ouvrées.

Article 6 - POSTE 3 : Assistance à l'exploitation du périmètre VMware du DDD

6.1 Objet

Les prestations relatives à l'assistance d'exploitation concernent des interventions sur site du niveau d'ingénierie n° 2 (ingénierie et compétences spécialisées), sur les applications matérielles et logicielles de la plate-forme technique du Défenseur des droits. Avant chaque intervention, le prestataire fournit une fiche signalétique de l'état civil et du profil d'ingénierie niveau 2 de l'intervenant. Ces prestations d'intervention sur site ont pour objet d'assister les administrateurs dans la maîtrise des applications systèmes et des solutions techniques, afin de pérenniser l'évolution du système informatique du Défenseur des droits. La parfaite maîtrise de ces environnements matériels et logiciels est indispensable.

6.2 Modalités d'exécution et d'estimation

Uniquement pour ce poste, et compte tenu de la complexité des prestations concernées, le bénéficiaire peut faire précéder toute commande de l'établissement d'une « proposition préalable » associée au projet informatique objet de la commande.

Lorsque le bénéficiaire exprime un besoin relevant du présent poste, le titulaire veille à produire cette proposition préalable, dans les conditions prévues au présent article.

Le titulaire désigne un responsable technique pour l'ensemble des prestations. Celui-ci constitue l'interlocuteur principal du service informatique du Défenseur des droits. Il assure, pendant toute la durée de l'accord-cadre, la coordination des prestations relatives aux interventions sur site ainsi qu'à la mise à jour des documents techniques.

Ces prestations peuvent notamment couvrir les évolutions suivantes :

- les évolutions fonctionnelles demandées par le bénéficiaire sur les environnements VMware Horizon, VMware Workspace ONE et Windows AD ;
- les évolutions techniques, telles que le changement de version d'un composant logiciel ou système, ou la migration vers un autre environnement technique.

Cette liste n'est pas exhaustive et pourra être complétée par tout autre besoin apparaissant au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

Constituent notamment des livrables au titre du présent accord-cadre :

- les programmes créés ou modifiés, ainsi que les langages de commande modifiés ;
- les éléments relatifs au paramétrage et à la configuration de la nouvelle couverture fonctionnelle ou technique ;
- la documentation technique d'exploitation ou d'assistance.

Les livrables sont remis au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la fin de la prestation concernée. Les livrables issus de prestations intellectuelles sont fournis sous forme dématérialisée. Le titulaire privilégie les formats de fichiers relevant de normes internationales.

La documentation relative aux prestations est fournie en langue française.

Avant le démarrage d'une prestation et avant l'émission d'un bon de commande, le maître d'ouvrage prend contact avec le responsable technique du titulaire afin de déterminer, d'un commun accord, la typologie de la prestation, en se référant aux niveaux de complexité et d'effort définis dans le tableau ci-dessous.

À l'issue de l'intervention, un échange téléphonique ou une réunion sur site est organisé afin de faire le point sur la situation.

Pour les prestations de développement non programmées, trois niveaux de complexité sont identifiés : simple, intermédiaire et complexe.

Simple	Une prestation simple correspond au besoin d'une compétence pour une intervention matérielle ou logicielle. Une intervention simple ne nécessite pas un pilotage au sens gestion de projet. Exemple : mise à jour d'un service pack MS au niveau du serveur de messagerie Exchange DAG 2016. Une intervention simple doit faire l'objet d'une proposition préalable qui précisera le nom de l'intervenant, la date de réalisation et la durée de la prestation.
--------	--

	Après chaque intervention simple, un document d'intervention et d'exploitation lié à la prestation sera délivré par l'intervenant
Intermédiaire	Une prestation intermédiaire correspond au besoin de plusieurs compétences pour des interventions matérielles ou logicielles indépendantes les unes des autres. Une intervention intermédiaire ne nécessite pas un pilotage au sens gestion de projet. Exemple : mise à jour d'un service pack MS au niveau du serveur de messagerie Exchange DAG SE, mise à jour des <i>firmwares</i> des matériels Dell, mise à jour des environnements VMware, etc. Une intervention intermédiaire doit faire l'objet d'une proposition préalable qui précisera les noms des intervenants, la date de réalisation et la durée des prestations. Après chaque intervention intermédiaire, un document d'intervention et d'exploitation lié aux différentes prestations sera délivré par l'intervenant.
Complexe	Une prestation complexe correspond au besoin de plusieurs compétences pour des interventions matérielles ou logicielles dépendantes les unes des autres. Une intervention élevée nécessite un pilotage au sens gestion de projet. Une prestation élevée doit suivre un ordre chronologique précis. Exemple : déploiement d'une solution de sauvegarde qui nécessite plusieurs compétences matérielles et logicielles. Une intervention élevée doit faire l'objet d'une proposition préalable détaillée qui précisera les noms des intervenants et du chef de projet, la date de réalisation et la durée du projet. Après chaque intervention élevée, un document d'intervention et d'exploitation lié au projet sera délivré par le chef de projet.

Article 7 - Modalités d'exécution de l'accord-cadre

7.1 Représentation des parties

7.1.1. Représentant du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur constitue la seule autorité habilitée à prendre et à déléguer les décisions juridiques prévues dans l'accord-cadre (notamment les reconductions, résiliations anticipées, décisions relatives aux vérifications et pénalités).

Le DDD est l'interlocuteur titulaire, désigné par le pouvoir adjudicateur. Il est bénéficiaire des prestations et en charge du suivi global de l'exécution de l'ensemble des prestations prévues par l'accord-cadre.

Le bénéficiaire informe le titulaire des personnes référentes sur le suivi d'exécution du présent accord-cadre au plus tard un mois à l'issue de la notification de l'accord-cadre.

7.1.2. Représentant du titulaire

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur et du bénéficiaire, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans l'offre du titulaire ou au plus tard à la date de notification de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur et le bénéficiaire de toute modification d'interlocuteur.

7.2 Mise en place de l'équipe technique

Le titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée de l'accord-cadre, des intervenants dont les profils doivent impérativement respecter ceux mentionnés dans la composition de l'équipe affectée au DDD (représentant du titulaire et son équipe le cas échéant), laquelle figure dans son offre technique et se conforme aux stipulations du présent document.

7.3 Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le pouvoir adjudicateur ou le bénéficiaire peut exiger le remplacement d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. Le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants, dans la limite de profils comparables.

Si ces intervenants n'étaient plus en mesure de remplir leur mission, le titulaire avise immédiatement la personne publique et prend toutes les dispositions nécessaires pour que ces personnes soient remplacées et que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou compromise. Une période de recouvrement des personnes partantes et remplaçantes est à prévoir. Ces dispositions sont présentées au bénéficiaire et soumises à son approbation.

Le remplaçant est soumis à l'approbation du bénéficiaire ayant exigé ledit remplacement.

En aucun cas le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

7.4 Délais d'exécution

- Généralités

Le présent document (ou à défaut les bons de commande) fixe la date de début des délais maximums d'exécution des prestations du présent accord-cadre.

- Prolongation de délai

Une prolongation de délai d'exécution pourra être accordée par le bénéficiaire sur demande expresse et écrite du titulaire dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-TIC. La demande motivée doit intervenir avant l'expiration du délai d'exécution fixé dans les documents de l'accord-cadre.

Sous quinzaine à compter de la réception de la demande, l'administration notifie, dans le cadre d'un courriel ou courrier d'acceptation ou de refus de prolongation de délai, sa décision au titulaire dans les conditions fixées à l'article 3.1 du CCAG-TIC et, dans ce cadre, elle peut :

- soit accepter les nouveaux délais qui lui sont proposés ou faire une autre proposition au titulaire ;
- soit interrompre l'exécution des prestations ou résilier l'accord-cadre dans les conditions fixées aux articles du CCAG-TIC.

Poste	Prestations concernées	Obligations du titulaire	Délais / engagements associés
Poste n° 1	Maintenance des différents environnements	Le titulaire réalise une maintenance périodique des différents environnements. Il réalise préalablement une étude de faisabilité des maintenances à appliquer et propose un calendrier de mise en œuvre.	Maintenance à réaliser tous les trois mois. La réalisation des maintenances ne doit pas excéder trois semaines.
Poste n° 2	Mise à disposition de crédits temps et traitement des anomalies/incidents	Le titulaire met à disposition les crédits temps associés à la commande et met à jour le solde du compte crédit temps du DDD. Il assure également le traitement des anomalies et incidents notifiés. En cas de panne majeure, il met en œuvre tous les moyens nécessaires au rétablissement des environnements.	Mise à jour du solde du compte crédit temps dans un délai d'une semaine à compter de la notification de la commande. GTI : 4 heures ouvrées. GTR : 12 heures ouvrées.

			Les délais d'intervention peuvent être adaptés selon la gravité de la situation.
Poste n° 3	Réalisation d'opérations spécifiques sur commande	Le titulaire respecte les délais indiqués dans sa proposition préalable associée à la commande.	À défaut d'indication dans la proposition préalable, le délai de réalisation est fixé à deux mois calendaires pour toute opération engagée au titre de ce poste, remise des livrables et contrôle de l'exécution inclus.

7.5 Considérations environnementales

7.5.1. Limitation des déplacements sur site

L'objet du présent article est de réduire les émissions de CO₂ liées aux interventions physiques du Poste 3.

Dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à privilégier les interventions à distance (accès sécurisé, télémaintenance) chaque fois que la nature technique de la prestation le permet.

Pour les interventions nécessitant une présence physique sur le site du bénéficiaire (localisé à Paris), le titulaire privilégie les modes de transport à faible émission (transports en commun, véhicule électrique ou hybride rechargeable). Le recours à un véhicule thermique individuel doit faire l'objet d'une justification technique dans le rapport d'intervention.

Le titulaire établit un bilan semestriel du nombre d'interventions réalisées à distance et sur site, transmis au bénéficiaire lors du comité de suivi trimestriel visé à l'article 12.2. Ce bilan mentionne, pour les déplacements physiques, le mode de transport utilisé.

Le non-respect répété et injustifié de cette clause, constaté lors de deux bilans consécutifs, constitue un manquement aux obligations du titulaire au sens de l'article 15.6 du présent accord-cadre.

7.5.2. Éco-responsabilité des livrables et de la documentation

Les livrables produits au titre du présent accord-cadre (documentation technique, rapports d'intervention, plans de maintenance, cartographies) sont fournis exclusivement sous forme dématérialisée, dans des formats ouverts et interopérables (ODF, PDF/A, Markdown ou tout format relevant d'une norme ISO), en version unique et finalisée, sans envoi de fichiers provisoires non sollicités.

Le titulaire veille à optimiser le poids des fichiers transmis (compression des images, suppression des métadonnées superflues, absence de polices embarquées inutiles), de façon à ne pas excéder une taille de 5 Mo par livrable sauf justification dûment motivée.

Les échanges de documents s'effectuent prioritairement via la plateforme de dépôt sécurisée désignée par le bénéficiaire. L'envoi de supports physiques (CD, clé USB, impression papier) est prohibé, sauf demande expresse et motivée du bénéficiaire.

Le titulaire signale au bénéficiaire, dans un délai de deux (2) jours ouvrés, toute situation ayant conduit à un partage non maîtrisé de données sur des services de stockage en nuage non souverains.

7.6 Considération sociale

Le titulaire s'engage à réaliser une action de formation d'un ou plusieurs élèves de 16 à 25 ans suivi(s) par un référent de l'Education nationale :

- soit en situation de décrochage scolaire (article L. 122-2 du code de l'éducation) ;
- soit soumis à l'obligation de formation (article L. 114-1 et R. 114-1 du code de l'éducation).

En cas de réalisation du stage en dehors du territoire national, cette action bénéficie :

- soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire français et suivi par un référent de l'Education nationale (articles L. 124-19 et L. 124-20 du code de l'éducation) ;
- soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire étranger et suivi par tout dispositif équivalent, impliquant des personnels éducatifs.

En tant que condition d'exécution du présent accord-cadre prenant en compte des considérations sociales, en application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, la clause sociale de formation sous statut scolaire doit être liée à l'objet de l'accord-cadre. Les activités proposées par le titulaire dans la « fiche entreprise » doivent impérativement respecter cette exigence.

Le volume horaire minimal exigé est de 700 heures, à réaliser pendant la période ferme de l'accord-cadre ou sur une période de reconduction. Néanmoins, le titulaire peut dépasser le volume horaire s'il le souhaite.

À l'initiative de l'acteur de l'Education nationale, le volume horaire de clause sociale de formation sous statut scolaire prévu au présent accord-cadre peut être divisé pour donner lieu à plusieurs stages au bénéfice de plusieurs élèves à besoins spécifiques.

- Encadrement de l'élève

Dans le cadre de la clause sociale de formation sous statut scolaire, l'élève bénéficiaire est sous statut scolaire. Une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, l'établissement scolaire de rattachement et l'élève (ou son représentant légal).

Le titulaire de l'accord-cadre reçoit l'élève dans ses locaux et désigne à cet effet un « référent entreprise » qui accompagne l'élève dans les tâches qui lui sont confiées.

L'élève est aussi accompagné par un « référent de l'Education nationale » (enseignant, CPE, référent décrochage scolaire, intervenant SRE, coordonnateur de dispositif relais). Le référent entreprise et le référent de l'Education nationale sont en relation directe.

Dans les conditions de l'article L. 124-6 du code de l'éducation, une gratification doit être versée au stagiaire (<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/gratification-stagiaire>).

À tout moment, le titulaire peut aller au-delà des objectifs fixés par l'accord-cadre.

- Etape de la mise en œuvre du stage

Lors de la réunion de lancement de l'accord-cadre, la clause sociale de formation sous statut scolaire est abordée (confirmation des contacts inscrits dans la « fiche entreprise », rappel des spécificités du public concerné, adaptabilité des missions, etc.).

Une réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale est organisée, à l'initiative du référent de l'Education nationale, dès qu'un élève est présenté au titulaire. La présence du référent entreprise est obligatoire et celle du responsable des ressources humaines souhaitable. A cette occasion, la « fiche entreprise » – qui a une fonction de dialogue – peut être modifiée en fonction de l'élève proposé par le référent de l'Education nationale. La nouvelle « fiche entreprise » finalisée est alors transmise au bénéficiaire de l'accord-cadre par le titulaire.

Le titulaire transmet également au bénéficiaire de l'accord-cadre la convention de stage tripartite signée.

S'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement, le titulaire doit informer le bénéficiaire de l'accord-cadre et le référent de l'Education nationale. Dans ce cas, le bénéficiaire de l'accord-cadre et le référent de l'Education nationale étudient en concertation avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la réalisation des objectifs fixés.

En application de l'article L. 2194-1 1° du code de la commande publique, les conditions de mise en œuvre de la clause sociale de formation sous statut scolaire pourront être revues par les parties au contrat. Les nouvelles modalités sont décidées conjointement par l'entreprise et le référent de l'Education nationale, puis validées par l'acheteur. Ces adaptations doivent être prises en compte dans la convention de stage, par avenant le cas échéant (article D. 124-4 du code de l'éducation).

S'il le souhaite, le titulaire peut prolonger la période en entreprise, en accord avec le bénéficiaire de la clause sociale et du référent de l'Education nationale. Toutefois, la durée totale du stage ne peut excéder 6 mois.

A l'issue du stage, le référent entreprise et le référent de l'Education nationale rédigent un bilan croisé faisant état du résultat de la clause sociale de formation sous statut scolaire et attestant de sa bonne exécution par le titulaire. Ce bilan est transmis à l'acheteur accompagné de l'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisées.

L'élève bénéficiaire peut intégrer un parcours de formation diplômant (reprise de scolarité) ou accéder à l'emploi (insertion professionnelle). Le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités de formation ou d'embauche pérenne de l'élève bénéficiaire.

- Contrôle et évaluation de l'action de formation

Pendant et à l'issue du stage, le titulaire s'engage à faciliter les contacts des partenaires de l'opération avec l'élève bénéficiaire et à transmettre les documents nécessaires à l'évaluation du dispositif.

Tout au long de l'exécution des prestations de l'accord-cadre, le titulaire répond à toute demande de l'acheteur ou du référent de l'Education nationale relative à l'état d'avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pour rappel, le titulaire est tenu de transmettre en cours d'exécution à l'acheteur :

- la « fiche entreprise » modifiée, le cas échéant ;
- la convention de stage tripartite ;
- l'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisé ;
- le bilan croisé.

Si le référent de l'Éducation nationale n'a pas présenté d'élève au titulaire, ce dernier doit en informer l'acheteur au terme de la période ferme ou de reconduction de l'accord-cadre. Aucune pénalité pour inexécution des heures de formation prévues par l'accord-cadre ne pourra être infligée au titulaire pour ce motif.

En cas de demande par l'acheteur, toute transmission de document lié à la clause sociale de formation sous statut scolaire est réalisée dans les dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

Article 8 - Emission et exécution des bons de commande

8.1 Devis de dimensionnement du poste 3

Le recours à une proposition préalable est limité aux prestations relevant du poste 3, compte tenu de leur nature et de leur niveau éventuel de complexité.

Pour les prestations relevant de ce poste, le bénéficiaire peut demander au titulaire de produire une proposition préalable avant l'émission du bon de commande, lorsque la complexité de la prestation le justifie. Cette demande ne constitue pas une commande et n'engage pas le bénéficiaire à commander les prestations concernées.

Le cas échéant, le bénéficiaire formalise son besoin auprès du titulaire. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande, le titulaire adresse une proposition

technique et financière détaillée ou, le cas échéant, des préconisations ou remarques argumentées sur le besoin exprimé.

La proposition préalable comprend les informations utiles à l'établissement éventuel du bon de commande, et notamment :

- la désignation des biens et/ou services concernés ;
- les unités d'œuvre de référence prévues au bordereau des prix unitaires ;
- le calibrage des UO concernées, le cas échéant en fonction des profils mobilisés ;
- une proposition de calendrier de réalisation ;
- la date prévisionnelle de début d'exécution et de remise des livrables associés ;
- les éléments de prix établis conformément aux UO du bordereau des prix unitaires ;
- les prérequis nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- les personnels ou profils susceptibles d'intervenir ;
- les modalités et délais prévisionnels d'exécution.

En toute hypothèse, la proposition préalable est établie conformément aux stipulations du présent CCP et aux prix prévus par le bordereau des prix unitaires.

La proposition préalable n'est jamais facturée et n'a pas pour effet de modifier les prix, les UO ou les conditions d'exécution prévus au marché. Elle ne peut avoir pour objet ni pour effet de remettre en concurrence les conditions contractuelles de l'accord-cadre.

Le bénéficiaire demeure libre de ne pas donner suite à la proposition préalable ou de commander directement les UO prévues au marché, dans les conditions de l'accord-cadre.

8.2 Emission des bons de commande

Le bénéficiaire émet les bons de commande du présent accord-cadre en fonction de ses besoins, sur la base de l'annexe financière.

Chaque bon de commande précise :

- le numéro et l'intitulé de l'accord-cadre ;
- la date et le numéro de la commande ;
- le nom et les coordonnées du titulaire ;
- le besoin à satisfaire ;
- un planning indicatif et les délais d'exécution ;
- le détail des prestations commandées en indiquant les UO et, le cas échéant, le devis associé ;
- les délais de mise en œuvre ;
- les livrables attendus (objectif de production) ;
- le(s) lieu(x) précis de livraison et/ou d'exécution ;
- le (ou les) nom(s) du (ou des) représentant(s) de l'administration prenant en charge la livraison ou suivant l'exécution ;
- les éléments de prix (prix hors taxes non remisé, prix hors taxes et TTC après application de la remise le cas échéant) et le montant global de la commande ;
- l'adresse exacte de facturation.

Toute prestation exécutée sans émission d'un bon de commande ne peut donner lieu à un règlement. Ainsi, le titulaire veille à ne prendre en charge aucune demande de prestation ou de modification de prestation, par exemple via un formulaire ou un courriel qui recenserait les paramètres techniques de la demande, sans s'être assuré au préalable d'avoir reçu la commande correspondante issue de CHORUS.

Les bons de commande peuvent être émis pendant la durée de l'accord-cadre, sans toutefois que les délais d'exécution de ceux-ci ne puissent excéder de plus de six (6) mois la date de fin de validité de l'accord-cadre.

La résiliation de l'accord-cadre ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

Article 9 - Obligations des parties

9.1 Obligations communes aux intervenants

Le bénéficiaire et le titulaire s'engagent à se communiquer toutes les informations et tous les documents en leur possession ou en faciliter la consultation par l'autre partie dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des prestations.

9.2 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à se conformer aux sollicitations prévues dans l'offre du titulaire pour réaliser l'ensemble des opérations prévues.

Toutefois, le manquement du bénéficiaire à cette obligation ne saurait admettre l'exception d'inexécution du titulaire.

9.3 Obligations du titulaire

Les stipulations ci-après complètent le CCAG-TIC, sauf dérogation expresse. Ces stipulations s'appliquent au titulaire ainsi qu'à ses cotraitants et sous-traitants, le cas échéant.

9.3.1. Généralités

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des stipulations du présent accord-cadre. Il est tenu d'une obligation de moyen et de résultat sur l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre.

9.3.2. Obligation de confidentialité

Dans le cas où elles sont rendues nécessaires à la bonne exécution du présent accord-cadre, le titulaire a accès à des informations qui ne peut avoir pour seule finalité que d'assurer la bonne exécution des prestations prévues au présent accord-cadre.

Par dérogation à l'article 5.1.1 du CCAG TIC, le terme « information » recouvre toute information relative à l'exécution de l'accord-cadre, que cette information ait été acquise directement ou indirectement au cours de discussions ou d'investigations entre les parties.

Cela inclut toute information technique, rapport, de même que tous les secrets, données, spécifications, logiciels et programmes, documentation ou tout autre renseignement concernant ou se rapportant à l'accord-cadre, ainsi que les analyses, sommaires, rapports, compilations, études comparatives, travaux ou autres documents qui contiennent, reflètent ou ont servi à produire une telle information. Cela comprend également toutes les données à caractère personnel.

L'intégralité des informations ainsi visées et dont le titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre est la propriété exclusive du bénéficiaire et présente un caractère confidentiel. Le titulaire s'oblige à respecter, de façon absolue, cette exclusivité et cette confidentialité ainsi qu'à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre, à d'autres fins que la bonne exécution de l'accord-cadre, aucune copie des documents ou supports d'information confiés par l'administration pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent accord-cadre ;
- ne pas utiliser pour son propre compte ou pour le compte de tiers (personnes privées ou publiques, physiques ou morales) les informations auxquelles il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'accord-cadre ;
- ne pas utiliser les informations d'une manière qui soit préjudiciable à l'administration ;
- ne pas communiquer ces documents ou informations à des tiers ;
- prendre toutes les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des informations en cours d'exécution de l'accord-cadre ainsi que toute forme d'usage ou de traitement illicite ;
- prendre toutes les mesures pour assurer la confidentialité des informations et des traitements ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les informations contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle ou l'altération et cela concernant toute ressource utilisée par la société pour les besoins de l'exécution de sa prestation.

Les informations sensibles et celles de niveau Diffusion restreinte (DR) doivent être protégées conformément à l'instruction interministérielle n° 901 relative à la protection des systèmes sensibles.

Le titulaire s'oblige à procéder à la restitution ou à la destruction des informations dont il a connaissance dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre. Sauf indication contraire de l'administration, cette destruction doit être totale à l'issue de l'accord-cadre.

9.3.3. Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler au bénéficiaire tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

Le bénéficiaire s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

9.3.4. Obligation de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies au bénéficiaire. Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire s'oblige notamment à :

- transférer à l'utilisateur son savoir-faire, ses méthodes et son expérience sur la partie exploitation ;
- fournir à l'utilisateur tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre la bonne exécution des prestations ;
- prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations et notamment à prendre connaissance de l'ensemble des documents et informations techniques qui lui sont communiqués par l'utilisateur avant ou pendant la réalisation des prestations ;
- solliciter toute réunion qui se révélerait utile à l'exécution des prestations.

9.4 Obligation de sécurité

9.4.1. Généralités

Toute violation ou inobservation par le titulaire des dispositions figurant dans le présent article, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, peut entraîner la résiliation fautive de tout ou partie du présent accord-cadre dans les conditions précisées à l'article 19 du CCP, le retrait de l'habilitation de l'entreprise à l'accès aux informations ou supports protégés sans préjudice des peines prévues par les dispositions des articles 413-9 à 413-12 du code pénal.

9.4.2. Agrément préalable

Dans l'hypothèse d'un besoin d'accès aux locaux du bénéficiaire par le titulaire, cet accès fait l'objet d'un contrôle. Le titulaire et ses agents (employés ou co/sous-traitants) s'engagent à fournir tout élément utile à l'autorisation d'accès sur demande de l'administration.

L'administration peut refuser sans motif l'accès d'un (ou plusieurs) personnel(s) du titulaire. Le cas échéant, le titulaire est tenu de proposer un personnel sous 24 heures, à l'issue de la décision de refus.

En toute hypothèse, chaque personnel du titulaire doit être en mesure de démontrer son identité et son appartenance au titulaire (ou lien de sous-traitance, le cas échéant).

9.4.3. Accès aux locaux

Une autorisation expresse est nécessaire pour :

- toute intervention sur un site de l'administration ;
- tout usage des ressources informatiques de l'administration en dehors de la présence et de la supervision d'un représentant de l'administration.

Dans ce qui précède, « ressources informatiques » signifie notamment :

- les ordinateurs, serveurs, imprimantes et tout type de périphérique ;
- les réseaux informatiques des sites du bénéficiaire constitué des câblages et d'éléments actifs;
- les logiciels et tout service applicatif ;
- tout élément logiciel ou matériel constitutif de l'infrastructure ou des équipements informatiques de l'administration.

Les accès aux différents locaux du bénéficiaire sont sécurisés et réglementés.

Les équipes du titulaire, ainsi que celles des co-traitants et sous-traitants éventuels, peuvent y intervenir aux heures ouvrées de la personne publique qui seront arrêtées lors de la réunion de lancement de l'accord-cadre. Elles se doivent de respecter scrupuleusement les consignes fixées à cet égard (port du badge, tenue correcte, etc.). Les personnels du titulaire doivent se conformer au Règlement intérieur du site.

- Sécurité du site

Les contraintes de sécurité propres au site, ainsi que toutes les indications utiles à la sécurité et à la protection du site, pendant la préparation et la réalisation des prestations, seront communiquées lors de la réunion de lancement.

- Accès – consignes

Au cours de son intervention dans les locaux du bénéficiaire, le personnel du titulaire, ainsi que ceux des co-traitants et sous-traitants éventuels, est assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par la personne publique. Sur demande de l'administration, le titulaire fournit les données relatives aux intervenants sur site pour qu'ils soient habilités à intervenir sur site.

Tous les personnels des entreprises doivent être munis d'une pièce d'identité. Des contrôles inopinés de corrélation avec le registre unique du personnel de l'entreprise peuvent être opérés à tout moment par l'inspection du travail.

- Contrôle nominatif

Une liste nominative des personnels participant au marché est établie et fournie par le titulaire. Cette liste doit comporter pour chaque personnel le nom, date de naissance, date d'embauche, nom de la société.

Le titulaire doit certifier que tous les personnels qu'il emploie sur le marché sont en règle vis-à-

vis des dispositions légales et réglementaires relatives aux conditions d'emploi de la main-d'œuvre.

Le titulaire doit s'engager à tenir à jour cette liste nominative.

9.5 Sécurité informatique

Toute action dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre du titulaire doit être conforme la PSSIE (politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat) annexée (annexe 1) au présent CCP.

9.6 Maintien en condition de sécurité

- Traitement des obsolescences

Le titulaire doit n'utiliser que des composants logiciels que l'éditeur s'engage à maintenir pendant la durée de l'accord-cadre. Si la durée de l'accord-cadre dépasse la durée pendant laquelle un éditeur s'engage à maintenir un composant logiciel, le titulaire maintient, livre et respecte une feuille de route de migration vers des systèmes maintenus.

- Correctifs de sécurité

Une vérification d'aptitude ou une vérification de service régulier (VA et VSR) peut être refusée si des composants ne sont pas à jours des correctifs de failles de sécurité publiés depuis un délai supérieur à un mois. Le bénéficiaire définit les fréquences des livraisons en coordination avec les équipes d'exploitation, en fonction des différentes criticités des vulnérabilités concernées. Le titulaire s'assure que l'application des correctifs de sécurité ne modifie pas les performances du système, en modifiant si besoin et à ses frais le système pour maintenir le niveau de performance malgré l'application du correctif.

9.7 Réversibilité et transférabilité

Le titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations de la part du précédent titulaire, en conformité avec les réglementations applicables.

Durant la phase de transfert, l'assurance de la sécurité réside notamment dans :

- la gestion des accès et habilitations ;
- le transfert de responsabilités ;
- la fourniture d'informations nécessitant des mesures de protection adaptées ;
- la gestion de la continuité de l'activité.

Le titulaire s'engage à fournir au bénéficiaire toutes les données issues de l'exécution de l'accord-cadre sous forme standard (.xml, .xls ou autre sur demande du bénéficiaire) sur simple demande du bénéficiaire. Son obligation tient jusqu'à un an à l'issue de la fin du présent accord-cadre.

9.8 Audit de sécurité

Le bénéficiaire peut réaliser ou faire réaliser un audit de sécurité auprès du titulaire et, le cas échéant, de ses sous-traitants, afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par l'acheteur.

Le titulaire est informé de la réalisation de l'audit au moins quinze (15) jours calendaires à l'avance. Cette information précise notamment la date de l'audit, son périmètre, ses modalités de réalisation ainsi que, le cas échéant, les modalités financières applicables pour l'acheteur et le titulaire.

Le bénéficiaire, ou l'organisme mandaté à cette fin, peut également, pendant une période de six (6) mois à compter de la fin ou de la résiliation de l'accord-cadre, exercer un contrôle dans les locaux du titulaire et, le cas échéant, dans ceux de ses sous-traitants, afin de vérifier que les dispositions relatives à la destruction des données ont été effectivement mises en œuvre.

9.9 Information sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité détectés sur le système d'information du titulaire

Pour les prestations, produits et services fournis dans le cadre de l'accord-cadre, le titulaire met à disposition un dispositif d'information dédié à la sécurité informatique (notamment flux RSS/ATOM, liste de diffusion par courriel ou autre).

Ce dispositif vise à tenir le bénéficiaire et l'acheteur informés des événements et changements impactant la sécurité, notamment liés à la connaissance d'une vulnérabilité impactant le système (annonce de correctif, attaque en cours, violation de données à caractère personnel si le traitement de données est sous-traité au titulaire) et des mesures correctives ou conservatoires à appliquer.

9.10 Etat de l'art

Le titulaire garantit au bénéficiaire et au pouvoir adjudicateur qu'il est conforme à l'état de l'art pour les services et objets numériques fournis dans le cadre des prestations. A la première demande, le titulaire fournit la preuve de cette conformité. Il précise alors les domaines concernés, les objets et bases d'information concernés.

9.11 Cartographie des systèmes d'information

Le titulaire dispose d'un inventaire et d'une cartographie des systèmes d'information dont il a la charge et doit les maintenir, selon les préconisations de l'ANSSI issues du guide « cartographie des systèmes d'information ». L'inventaire et la cartographie comprennent également la liste des « briques » matérielles et logicielles utilisées avec leur version mineure.

L'inventaire et la cartographie comprennent également la liste des « briques » matérielles et logicielles utilisées, ainsi que leurs versions exactes avec leur configuration. Ils comportent une base de données de configuration. La cartographie est livrée à la demande du bénéficiaire.

9.12 Mise à disposition des politiques et procédures de sécurité du titulaire

Le titulaire met à la disposition du bénéficiaire l'ensemble des documents relatifs aux politiques et procédures de sécurité à la demande de celui-ci.

9.13 Gestion du personnel

En complément des articles 3.3 et 3.4 du CCAG-TIC, dès notification de l'accord-cadre et avant tout commencement de celui-ci, le titulaire a obligation de transmettre au bénéficiaire la liste des personnes contribuant à l'exécution de la prestation.

En cas de sous-traitance, l'agrément du sous-traitant doit inclure l'engagement de reconnaissance de responsabilité signé par le sous-traitant en accompagnement de l'agrément de ce dernier.

9.14 Sensibilisation du personnel

Le titulaire sensibilise son personnel, intervenant dans le cadre des prestations, à la sécurité de l'information, des systèmes d'information et aux règles de l'acheteur.

Le titulaire veille notamment à ce que son personnel intervenant dans le cadre de des prestations respecte les dispositions concernant la sécurité du présent accord-cadre.

9.15 Conflit d'intérêt

Le titulaire prend toute mesure nécessaire pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective de l'accord-cadre, ceci valant notamment dans le cas où sont attendues de sa part des prestations de conseil et/ou d'assistance.

Dans ce cadre, il prend pour lui-même et vis-à-vis de ses personnels toute mesure utile pour éviter :

- que des situations de conflit entre les missions confiées au titre de l'accord-cadre et d'autres intérêts influencent ou soient susceptibles d'influencer indûment la façon dont sont effectuées lesdites missions ;
- que ne soit consenti ou recherché un avantage illégal quelconque, financier ou en nature, né de l'attribution et/ou de l'exécution de l'accord-cadre.

En cas de conflit d'intérêt surgissant pendant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire informe par écrit l'acheteur de l'existence dudit conflit et prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin.

L'administration se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'elle prescrit.

Article 10 - Protection des données à caractère personnel

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du présent accord-cadre s'engage à effectuer pour le compte du bénéficiaire et du pouvoir adjudicateur les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Les prestations objet du présent accord-cadre n'ont pas vocation à produire du traitement de données à caractère personnel. Toutefois, dans l'hypothèse où le titulaire aurait accès à des données à caractère personnel, il serait tenu de respecter le présent article, ainsi que l'ensemble du corpus juridique associé à la protection des données personnelles en France et dans l'Union européenne. En outre, il ne peut traiter que les données à caractère personnel dans les limites du présent article et dans la stricte nécessité de l'exécution du présent accord-cadre.

Dans ce cadre, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

10.1 Précisions terminologiques

Le responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « règlement général sur la protection des données » ou RGPD) est le bénéficiaire de l'accord-cadre, et le sous-traitant est le titulaire de l'accord-cadre.

10.2 Nature, durée, finalité et description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur et/ou du bénéficiaire les données à caractère personnel nécessaires pour l'exécution de l'accord-cadre, et notamment, pour la gestion et le suivi administratif de l'accord-cadre, la prestation de support, la réalisation de tests sur des données réelles, etc.

Les données à caractère personnel sont traitées le cas échéant pour la durée de l'accord-cadre.

La ou les finalité(s) du traitement est/sont la collecte et le transfert de données, l'enregistrement, l'effacement, l'extraction, la consultation.

Les types de données à caractère personnel traitées sont les identifiants, les noms et prénoms, les logs d'accès, les adresses professionnelles et/ou personnelles, les numéros de téléphones professionnels et/ou personnels, les comptes rendus de réunion au titre du présent accord-cadre.

Les catégories de personnes concernées par les données sont les membres de l'équipe informatique du bénéficiaire ou toute personne étant amenée à intervenir dans les projets informatiques liés à l'accord-cadre et/ou à l'usage des machines virtuelles, les membres de l'équipe du titulaire, toute personne formée par le titulaire, tout utilisateur de la solution.

10.3 Mise en œuvre du traitement

10.3.1. Obligation du titulaire vis-à-vis de l'acheteur

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage, notamment, à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent accord-cadre ;
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur (si le titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du RGPD 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 l'acheteur et le bénéficiaire) ;
- si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) 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 l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :
 - 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 ;
- 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.

10.3.2. Sous-traitance des activités de traitement

Lorsque le titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur. Cette information doit indiquer clairement la nature des activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai de 21 jours à compter de la date de réception de la demande, en application des dispositions de l'article R. 2193-4 du code de la commande publique.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent accord-cadre pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées 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. Le titulaire informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

10.3.3. Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le titulaire aide l'acheteur 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).

10.3.4. Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur et au bénéficiaire toute violation de données à caractère personnel dans un délai de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur et au bénéficiaire, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) si possible 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Le bénéficiaire assure les communications et notifications idoines auprès des personnes lésées de la violation des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

10.3.5. Assistance du titulaire dans le cadre du respect par chaque bénéficiaire de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur et/ou le bénéficiaire :

- à la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ;
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur et/ou du bénéficiaire la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre, le cas échéant, la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits.

10.3.6. Sort des données

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, l'acheteur et/ou le bénéficiaire informe le titulaire de sa décision relative au sort des données. L'acheteur et/ou le bénéficiaire peut demander au titulaire de :

- détruire toutes les données à caractère personnel ;

- renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur et/ou le bénéficiaire ou au tiers désigné par l'acheteur et/ou le bénéficiaire.

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.

10.3.7. Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur et au bénéficiaire dès la notification de l'accord-cadre le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un, ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

Le délégué à la protection des données (DPD) pour le bénéficiaire est :

Madame Assia KALTOUMI

Assia.kaltoumi@defenseurdesdroits.fr

10.3.8. Registre des activités de traitement

Le titulaire tient par écrit un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées de l'acheteur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur/du bénéficiaire ;
- 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 RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, 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.

10.4 Destruction des données

Au terme de l'accord-cadre ou en cas de résiliation, le titulaire restitue sans délai au bénéficiaire une copie de l'intégralité des données confiées par lui dans le cadre de la prestation. Une fois la restitution effectuée, le titulaire doit détruire dans un délai de six (6) mois les éventuelles copies de données détenues dans son système d'information, y compris les données ayant fait l'objet de sauvegardes ou d'un archivage. La restitution et la destruction des données seront constatées par un procès-verbal daté et signé par le titulaire.

Article 11 - Responsabilités et garantie

Les stipulations ci-après complètent le CCAG-TIC, sauf dérogation expresse. Ces stipulations s'appliquent au titulaire ainsi qu'à ses cotraitants et sous-traitants, le cas échéant.

11.1 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Le titulaire a une obligation de résultat.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant l'accord-cadre.

11.2 Réparation des dommages

Il est fait application de l'article 8 du CCAG-TIC.

11.3 Assurances

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur et/ou au bénéficiaire en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent accord-cadre.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de sa police d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

11.4 Garantie

Il est fait application de l'article 36 du CCAG-TIC.

Article 12 - Pilotage des prestations

Les réunions décrites ci-après ne donnent pas lieu à une facturation.

12.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre

Le titulaire et le bénéficiaire organisent une réunion de lancement de l'accord-cadre dans un délai maximal de deux semaines suivant la notification de ce dernier. La date de la réunion est arrêtée conjointement entre le titulaire et le bénéficiaire.

Cette réunion a notamment pour objet de présenter l'organisation du titulaire, les interlocuteurs mobilisés, les modalités de pilotage de l'accord-cadre, les circuits de communication, les modalités de suivi des prestations, ainsi que les modalités de gestion des incidents, des demandes et des consommations de crédit-temps.

À cette occasion, le titulaire désigne :

- un référent technique disposant d'une expérience significative et opérationnelle sur les environnements VMware ;
- un référent technique disposant d'une expérience significative et opérationnelle sur les environnements Windows Active Directory.

Ces référents constituent les interlocuteurs techniques privilégiés du bénéficiaire pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre. Tout changement de référent doit être préalablement porté à la connaissance du bénéficiaire.

12.2 Comité de suivi trimestriel de l'accord-cadre

Un comité de suivi de l'accord-cadre est organisé chaque trimestre entre le bénéficiaire et le titulaire. La date du comité est arrêtée par le bénéficiaire, après concertation avec le titulaire.

Ce comité a notamment pour objet :

- de faire un état des lieux des consommations de crédit-temps ;
- de suivre les incidents, demandes et actions en cours ;
- de dresser un bilan des problèmes rencontrés et des succès constatés lors des mises à jour trimestrielles du périmètre VMware et de l'environnement Windows ;
- d'identifier les éventuelles difficultés techniques, organisationnelles ou contractuelles rencontrées dans l'exécution de l'accord-cadre ;
- de définir, le cas échéant, les actions correctives à mettre en œuvre, les responsables associés et les échéances de réalisation.

À l'issue de chaque comité, une fiche de liaison technique est complétée. Le compte rendu du comité est rédigé par le titulaire et transmis au bénéficiaire dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant la tenue du comité.

Le compte rendu mentionne a minima les points examinés, les décisions prises, les actions à réaliser, les responsables désignés, les échéances associées ainsi que les points restant à arbitrer.

12.3 Réunion de lancement de projet

Lors de la commande d'une ou plusieurs unités d'œuvre au titre du poste 3, le titulaire et le bénéficiaire organisent, à la demande du bénéficiaire, une réunion de lancement de projet dans un délai maximal d'une semaine suivant la notification du bon de commande. La date de cette réunion est arrêtée conjointement entre le titulaire et le bénéficiaire.

Cette réunion a notamment pour objet de préciser le périmètre des prestations commandées, les objectifs poursuivis, les livrables attendus, les contraintes techniques, les prérequis, les intervenants mobilisés, le calendrier prévisionnel d'exécution ainsi que les modalités de suivi de la prestation.

Elle permet également d'identifier, le cas échéant, les risques ou dépendances susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du projet.

12.4 Réunion d'avancement et de suivi d'avancement de projet

En tant que de besoin, une réunion d'avancement assurera un suivi au plus près de l'état des prestations, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

A l'issue de chaque réunion, une fiche de liaison technique sera complétée. Les comptes rendus de ces réunions sont rédigés par le titulaire et transmis 5 jours ouvrés à l'issue d'une réunion donnée.

12.5 Autres réunions

Le pouvoir adjudicateur et/ou le bénéficiaire ainsi que le titulaire peuvent décider d'un commun accord de la tenue de réunions de tout type.

Le bénéficiaire peut imposer au titulaire une réunion relative au présent projet, dont il fixe l'ordre du jour, 1 fois par trimestre et qui ne serait pas prévue expressément par le CCP.

Article 13 - Modalités de contrôle des prestations

13.1 Mise en ordre de marche

La mise en ordre de marche se fait conformément aux dispositions de l'article 29 du CCAG-TIC. Pour les prestations associées à l'UO 1.1, par dérogation à l'article 29 du CCAG-TIC, la mise en ordre de marche se fait dans un délai d'une semaine à compter de la validation de « l'étude d'impact » par le bénéficiaire ou avec un délai supérieur si ce dernier l'a validé dans « l'étude d'impact ».

13.2 Opérations de vérification

13.2.1. POSTE 1 : opérations de vérification

Pour les prestations associées à cette UO, il est fait application des articles 32 et 33 du CCAG-TIC. Ces prestations donnent lieu à :

- Vérification d'Aptitude (VA), selon les dispositions de l'article 32.3 du CCAG TIC ;
- Vérification de Service Régulier (VSR), effectuée dans un délai de deux semaines, par dérogation partielle à l'article 32.4 du CCAG TIC.

13.2.2. POSTE 2 : opérations de vérification

Par dérogation à l'article 32 du CCAG-TIC, la mise à disposition du volume du compte crédit temps fait l'objet d'une vérification quantitative simple ayant pour finalité de contrôler que le montant annuel de crédit temps est mis à disposition du bénéficiaire et que le support téléphonique est disponible aux heures indiquées.

Pour l'ensemble des traitements des incidents, il est procédé à des opérations de VA/VSR, conformément aux dispositions des articles 32 et 33 du CCAG TIC.

13.2.3. POSTE 3 : opérations de vérification

Les prestations objet de ce poste font l'objet de vérifications quantitatives et qualitatives selon les dispositions du CCAG TIC.

Les prestations objet de ce poste donnent lieu à :

- Vérification d'Aptitude (VA), selon les dispositions de l'article 32.3 du CCAG TIC ;
- Vérification de Service Régulier (VSR), selon les dispositions de l'article 32.4 du CCAG TIC.

13.3 Décision après vérification

A l'issue des vérifications, exécutées dans les conditions décrites ci-avant, le bénéficiaire prononce la réception, l'ajournement, la réception avec réfaction ou le rejet des prestations dans les conditions prévues aux articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

Article 14 - Régime des droits de propriété intellectuelle

14.1 Préambule

Dans le cadre du présent accord-cadre, les données pour mise à jour VMware sont mises à disposition par le bénéficiaire au titulaire pour un usage strictement limité aux prestations du présent accord-cadre.

Tout développement dans le cadre des prestations associées au poste 3 est cédé au bénéficiaire dans les conditions ci-après, sauf à ce que l'usage de données/logiciels à cette fin soit la propriété d'un tiers.

Toutes les données d'exploitation issues de l'exécution de l'accord-cadre (dont l'ensemble des

livrables décrits au présent document) sont cédées au bénéficiaire dans les conditions décrites ci-après.

Dans l'hypothèse où le titulaire propose dans son offre une solution logicielle au titre des prestations attendues liées à la « gestion des incidents », il est fait application des conditions d'utilisation dudit logiciel pour les éléments attrait à la propriété intellectuelle et d'usage. Toutefois, ces conditions ne sauraient remettre en cause les stipulations du présent article.

14.2 Définition des résultats

Il est fait application des définitions prévues à l'article 43 du CCAG-TIC.

14.3 Régime des connaissances antérieures

Il est fait application des articles 44 et 45 du CCAG-TIC.

14.4 Régime des résultats de l'accord-cadre

En complément de l'article 46 du CCAG-TIC, il est prévu une cession à titre non exclusif des droits de propriété intellectuelle portant sur l'ensemble des résultats produits dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre.

Cette cession ne concerne pas :

- les éléments préexistants, données, composants, logiciels ou documentations nécessaires à la réalisation des prestations des postes 1 et/ou 3, notamment ceux issus d'éditeurs de logiciels standards, tels que VMware ;
- les solutions logicielles fournies par le titulaire au titre des prestations attendues aux postes 1 et/ou 2, lesquelles demeurent soumises aux conditions d'utilisation proposées par le titulaire dans son offre, sous réserve de leur acceptation par l'acheteur.

La durée de cette cession non exclusive correspond à la durée légale de protection des droits d'auteur, telle que prévue à l'article L. 123-1 du code de la propriété intellectuelle.

La présente cession est consentie pour le monde entier, sans limitation géographique.

Droits concédés et cédés

Par dérogation à l'article 46 du CCAG-TIC, les droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et d'adaptation afférents aux résultats sont cédés à titre non exclusif au pouvoir adjudicateur et au bénéficiaire, pour la durée légale de protection des droits d'auteur (art. L.123-1 CPI) et pour le monde entier. La cession permet d'utiliser, reproduire, représenter, adapter, maintenir, faire évoluer et mutualiser les résultats par tout moyen, sur tout support et auprès d'autres personnes publiques, y compris par un tiers et au-delà du terme de l'accord-cadre. Sont exclus les éléments préexistants et logiciels tiers (notamment VMware), soumis à leurs conditions de licence. Le prix de la cession est compris dans les prix de l'accord-cadre ; aucune exploitation commerciale n'est envisagée.

Finalité de l'utilisation des résultats

Les droits, objet de la cession permettent notamment au bénéficiaire et au pouvoir adjudicateur :

- d'utiliser, de reproduire, de représenter et de diffuser les résultats, sans restriction autre que celles prévues au présent accord-cadre ;
- de réaliser ou de faire réaliser par tout tiers tout développement, ainsi que la maintenance corrective, adaptative et évolutive de tout ou partie des résultats, y compris à l'issue du présent accord-cadre ;
- de réaliser ou de faire réaliser des travaux d'intégration, d'adaptation ou d'évolution des résultats, seuls ou en lien avec d'autres composants ;
- de mettre les résultats à disposition d'autres personnes publiques, notamment dans le cadre de démarches de mutualisation ou de transmission de missions de service public ;
- d'utiliser les résultats dans le cadre d'expérimentations, de formations, de projets de recherche et développement internes ou menés en collaboration avec des tiers.
- Le prix de cession et de concession des droits précités est inclus dans les prix du présent accord-cadre.

Aucune exploitation commerciale des résultats et de la documentation n'est envisagée par l'administration

14.5 Garantie de jouissance paisible

Le titulaire garantit le bénéficiaire et le pouvoir adjudicateur contre toutes les revendications de tiers relatives à la propriété intellectuelle ou industrielle des programmes et des modules fonctionnels fournis ou utilisés au titre du présent accord-cadre.

Si le bénéficiaire venait à être inquiété de ce chef, il en aviserait le titulaire. Celui-ci devra prendre immédiatement les mesures propres à faire cesser tout trouble dans la jouissance et prendra seul, à ses frais, toute mesure de défense nécessaire (contentieuse ou non).

En outre, le titulaire devra payer les éventuels dommages-intérêts et dépens auxquels le bénéficiaire serait condamné de ce chef par une décision de justice ayant autorité de chose jugée.

14.6 Garantie de compatibilité du régime des droits de propriété intellectuelle des connaissances antérieures avec le régime juridique des résultats

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur et au bénéficiaire que le régime juridique des connaissances antérieures incorporées et indissociables des résultats est compatible avec le régime juridique des résultats.

Sur simple demande, le titulaire s'engage à ses frais à remplacer la connaissance antérieure dont le régime juridique ne serait pas compatible avec celui des résultats.

15.1 Généralités

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à l'application de toutes ou partie des pénalités décrites ci-après.

Sauf disposition contraire, les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

Les calculs du montant d'une pénalité s'appliquent sur un montant HT.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

Le titulaire encourt les pénalités dans les conditions décrites ci-après.

15.2 Pénalités liées au non-respect des délais d'exécution contractuels

Pour tout retard d'exécution d'une prestation de service et/ou fourniture de livrable dans les délais précisés dans le présent document, une pénalité de 100 € par jour ouvré de retard peut être appliquée.

15.3 Pénalité pour non-respect de la clause sociale

Le titulaire encourt les pénalités suivantes :

- 500 € si l'interlocuteur désigné par le titulaire dans la « fiche entreprise (cadre réponse) » pour appliquer la clause sociale est absent lors de la première réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale ;
- 50 € par jour ouvré de retard en cas de non-transmission des justificatifs, attestations ou bilans demandés par l'acheteur ou la MLDS dans le cadre de l'évaluation du dispositif social mis en œuvre par le titulaire ;
- une pénalité égale au nombre d'heures prévues par l'accord-cadre et non réalisées, multiplié par 3 et multiplié par le plafond horaire de la sécurité sociale brut en cas de non-respect des obligations relatives au volume horaire minimum exigé dans l'accord-cadre (700 heures).

15.4 Pénalité pour retard sur les engagements SLA

Les délais SLA sont décrits à l'article 4 du présent document.

Des pénalités peuvent être appliquées comme suit :

Anomalie	Date à partir de laquelle le délai court	Retard sur délai d'intervention (GTI)	Retard sur délai de résolution (GTR)
Non qualifiable	Date d'enregistrement de l'anomalie	100 € par jour ouvré de retard	50 € par heure ouvrée de retard

Le délai de contournement et/ou de résolution court à compter de l'enregistrement de l'anomalie dans l'outil développé ou repris en ce sens, et en toute hypothèse dans le système de *reporting* des anomalies approuvées par le bénéficiaire.

Ces pénalités ne peuvent s'appliquer que sur la prestation associée à l'UO 1.2 appliquée à l'environnement informatique décrit à l'article 4.

Ces pénalités sont limitées par incident comme suit :

- pour la GTI, 1 500 € par incident dont le délai d'intervention du titulaire est défaillant ;
- pour la GTR, 1 000 € par incident dont le délai de résolution du titulaire est défaillant.

Le montant total des pénalités appliquées au titre du présent article est plafonné à 25 000 € par an.

15.5 Pénalité pour absence à une réunion décrite à l'article 12

Si un ou plusieurs intervenants du titulaire dont la présence est requise sont absents lors d'une réunion prévue à l'article 12 du présent document, sans motif légitime préalablement porté à la connaissance du bénéficiaire et accepté par celui-ci, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire.

Le montant de cette pénalité est fixé à 250 € HT par intervenant absent et par réunion.

Ne donne pas lieu à pénalité l'absence d'un intervenant lorsque le titulaire met à disposition, avec l'accord préalable du bénéficiaire, un remplaçant disposant d'un niveau de compétence et d'expérience équivalent.

Lorsque l'intervenant concerné participe à distance ou est admis en télétravail, l'absence de connexion à la réunion ou l'absence de réponse aux sollicitations du bénéficiaire par courriel et/ou téléphone pendant la plage horaire prévue pour la réunion est assimilée à une absence.

15.6 Pénalité pour manquement à des obligations administratives

- Pénalité pour non-fourniture des documents relatifs au travail dissimulé

Lorsque le pouvoir adjudicateur est informé, par les instances de contrôle, d'une situation irrégulière du titulaire au regard des articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du code du travail, il lui enjoint, par lettre recommandée avec avis de réception, de faire cesser immédiatement la situation et d'en apporter la preuve. Il informe l'instance de contrôle du résultat de cette démarche.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours, imposé par l'article R. 8222-3 du code du travail, pour répondre à l'injonction du pouvoir adjudicateur.

En l'absence de régularisation satisfaisante dans ce délai, la personne publique peut imposer des pénalités ou rompre le contrat, sans indemnité, aux frais et risque du titulaire.

Le montant des pénalités à ce titre est fixé à 100 € par jour ouvré de retard, dans le respect des conditions de l'article L. 8222-6 du code du travail.

- Pénalités pour retard de production des documents administratifs

En outre, en cas de modification de la dénomination, du statut, des coordonnées bancaires ou postales, ou de l'adresse du titulaire, sans communication de ces informations au pouvoir adjudicateur dans un délai de 20 jours à compter du fait générateur, une pénalité de 100 euros par jour de retard est appliquée jusqu'à la mise à jour effective des informations.

Article 16 - Régime financier

16.1 Forme et contenu des prix

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro. Les prix sont établis en euros HT et TTC. Ils figurent dans l'annexe financière jointe à l'acte d'engagement. Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe, au sens de l'article 269 du code général des impôts.

Ils sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations du présent accord-cadre, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des interventions liées aux prestations sur site ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes sujétions de mise en œuvre ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- les frais liés au suivi contractuel ;
- toutes concessions ou cessions de droits d'usage du fait des stipulations relatives à la propriété intellectuelle.

16.2 Variation des prix

16.2.1. Initiative de la révision des prix

Les prix de l'accord-cadre indiqués dans l'acte d'engagement (BPU) sont révisables chaque année à la date d'anniversaire de l'accord-cadre et dans l'hypothèse où ce dernier est reconduit.

La révision des prix est à l'initiative du titulaire ou du pouvoir adjudicateur, conformément à l'équation ci-après.

Lorsqu'elle est à l'initiative du titulaire, la révision des prix doit être préalablement acceptée par le pouvoir adjudicateur pour la rendre effective pour l'année n en cours. La révision des

prix du titulaire prend la forme d'une « demande de révision des prix » et doit comprendre tous les éléments utiles à l'analyse des prix révisés proposés.

Le pouvoir adjudicateur peut refuser la révision des prix en cas d'erreur dans les résultats de la révision des prix faite par le titulaire.

Le silence du pouvoir adjudicateur (si une preuve de la réception des pièces pour réviser les prix existe) passé un délai de deux mois vaut refus de la révision des prix dans la limite de l'erreur et des articles décrits ci-après.

16.2.2. Equation de révision des prix

La révision des prix se fait selon l'équation suivante :

$P = P0 \cdot (0,2 + 0,8 \cdot (\text{Ind.syn}/\text{ind.syn0}))$

Où :

- P est le prix révisé ;
- P0 est le prix initial HT prévu dans l'annexe financière ;
- Ind.syn est le dernier indice SYNTEC connu à date d'anniversaire de la notification de l'accord-cadre ;
- Ind.syn0 est l'indice SYNTEC connu à date de notification de l'accord-cadre.

Lors de la mise en œuvre de la formule de révision de prix, les calculs intermédiaires sont effectués au centième près :

- si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale est inchangée (arrondi par défaut) ;
- si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale est augmentée d'une unité (arrondie par excès).

En cas de cessation de publication ou 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 l'accord-cadre.

Le prix retenu pour la facturation et le règlement d'une prestation est le prix applicable à la date de l'émission du bon de commande.

16.3 Avances

Sauf si le titulaire y a renoncé dans l'acte d'engagement, celui-ci peut prétendre au versement d'une avance selon les modalités présentées ci-dessous :

- si le bon de commande concerné est d'un montant supérieur à 50 000 € HT et si sa durée d'exécution dépasse 3 mois, il est versé au titulaire une avance égale à 30 % du montant TTC du bon de commande concerné ;
- toute avance versée fait l'objet d'un remboursement dans les conditions fixées par le code de la commande publique ;
- le montant de l'avance ne peut être affecté par une clause de variation de prix.

16.4 Acomptes

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R. 2191-20 à R. 2191-22 du code de la commande publique, sur la base des prestations effectuées.

Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait. Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif.

La périodicité peut être ramenée à un mois selon les conditions fixées à l'article R. 2191-22 du code de la commande publique.

16.5 Retenue de garantie

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie au titre du présent accord-cadre.

16.6 Cession ou nantissement de créance

Les conditions de cession ou de nantissement de créance sont fixées par les articles R. 2191-45 à R. 2191-63 du code de la commande publique.

16.7 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions des articles L. 2192-10 et suivants du code de la commande publique.

Le délai global de paiement ne peut excéder 30 jours. À défaut de paiement dans ce délai, les intérêts moratoires sont dus. La date de début du délai est déterminée selon les modalités des articles R. 2191-12 et suivants du code de la commande publique.

En application de l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, 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.

Conformément aux articles R. 2192-35 et R. 2192-36 du code de la commande publique, le retard de paiement donne lieu, de plein droit et sans autre formalité, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à quarante (40) euros. Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la mise en paiement du principal.

16.8 Modalités de règlement

Le paiement des prestations s'effectue sur la base des prix renseignés dans l'annexe financière et sous fondement de la certification du service fait conformément aux modalités de contrôle des prestations en vigueur.

En toute hypothèse, aucun paiement ne peut intervenir sans demande de paiement du titulaire conformément aux modalités de remise des factures.

les modalités de règlement sont les suivantes :

16.8.1. POSTE 1

Pour l'UO 1.1, le paiement s'effectue en principe par paiement trimestriel à terme échu, selon les modalités suivantes :

Echéance	Condition	Versement/règlement
Réception conforme de la prestation	Procès-verbal de service fait	Paie ment sur facture après certification du service fait, ayant valeur de solde.

16.8.2. POSTE 2

Le POSTE 2 (EXT CT HO et EXT CT HNO) est rémunéré annuellement à terme à échoir.

16.8.3. POSTE 3

Pour les UO du POSTE 3 (3.1 à 3.3), le paiement s'effectue par paiement à terme échu, selon les modalités suivantes :

Echéance	Condition	Versement/règlement
Acompte	Admission VA	30 % du montant de l'UO commandée
Réception conforme de la prestation	Admission VSR	Solde du montant de l'UO commandée

16.9 Modalités de facturation

Les factures comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro de l'accord-cadre et la date de sa notification ;
- le numéro et les références du bon de commande, le cas échéant ;
- les prestations concernées avec le cas échéant le détail des UO concernées ;
- le numéro d'engagement juridique CHORUS ;
- l'adresse de facturation :

- le numéro du service facturier (DDD : FAC9510075) ;
 - le destinataire Etat (Siret 11000201100044) ;
 - le nom et l'adresse du titulaire ;
 - le numéro de SIREN ou de SIRET ;
 - les références du compte bancaire mentionné sur l'acte d'engagement ;
 - le cas échéant, la mention acompte ou solde et la période concernée ;
 - les montants HT et TTC ;
 - le taux et le montant de la TVA ;
 - Le cas échéant, le certificat du service fait des prestations concernées.
- Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée. Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures.

- Mode portail

Utiliser le portail Chorus Pro accessible par Internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins de soit déposer ses factures sur le portail, soit saisir directement ses factures.

- Mode service ou API (Application Programming Interface)

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur de facture s'identifie via les API et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro, comme le dépôt ou la saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et le téléchargement de pièces complémentaires, etc.

- Mode EDI (Échange de Données Informatisées)

Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier. Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation.

- Préalables techniques et réglementaire

Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail Internet suivant : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>.

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à : <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/nousContacter?execution=e3s1/>, rubrique « nous contacter » .

Conformément à l'article L. 2192-1 du code de la commande publique, le titulaire de l'accord-cadre transmet ses factures par voie électronique.

17.1 Modalités d'échanges entre les parties

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tout moyen permettant d'attester la date de réception.

Les échanges se font via la plateforme des achats de l'État (PLACE) ou par messagerie électronique.

17.2 Langue

Conformément aux articles R. 2143-16 et R. 2151-12 du code de la commande publique, tous les documents écrits remis par le titulaire au pouvoir adjudicateur doivent être rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne pourrait délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français.

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui pourraient avoir lieu entre le pouvoir adjudicateur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels durant la phase d'exécution de l'accord-cadre s'effectuera en français.

17.3 Clause d'information sur la double labellisation « diversité et égalité professionnelles »

La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre bénéficie du Label Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes et du Label Diversité.

A ce titre, elle conduit une politique visant à promouvoir l'égalité et la mixité professionnelle et, d'autre part, à prévenir les discriminations et à favoriser la diversité, non seulement dans la gestion de ses ressources humaines, mais aussi dans le cadre de ses relations avec ses prestataires et fournisseurs.

Afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, la DSAF met actuellement en œuvre un plan d'action pluriannuel pour lutter contre les comportements sexistes, favoriser le rééquilibrage des rémunérations entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès des femmes aux fonctions d'encadrement et d'encadrement supérieur.

Pour inciter le prestataire de la DSAF à entamer ou développer une démarche similaire ou pour s'inspirer de ce que ce dernier a déjà entrepris en matière d'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations, un questionnaire « diversité et égalité professionnelles » a été élaboré. Il est annexé au présent règlement de la consultation.

Les informations renseignées dans ce formulaire n'ont aucune incidence ni sur l'analyse des candidatures ni sur l'évaluation et la sélection des offres reçues.

Le questionnaire complété peut être remis soit au moment de la remise de l'offre, soit au moment de l'attribution de l'accord-cadre au soumissionnaire retenu. Il n'est exigé que du seul attributaire.

Le contenu du questionnaire doit être actualisé par le titulaire de l'accord-cadre tous les ans.

17.4 Sous-traitance

17.4.1. Généralités

L'agrément et le paiement des sous-traitants sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'agrément du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur dispose de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) pour rejeter la demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément des conditions de paiement.

17.4.2. Limitation de la sous-traitance : tâches essentielles

Conformément à l'article L. 2193-3 du code de la commande publique, les prestations liées à l'UO 1.1 sont considérées comme des tâches essentielles et ne pourront pas faire l'objet de sous-traitance de la part du titulaire.

Les prestations associées à l'UO 1.1 sont considérées comme essentielles dès lors qu'elles nécessitent une parfaite connaissance de l'environnement du bénéficiaire, notamment en matière de suivi d'exécution, de continuité de service et de maîtrise de l'infrastructure VMware. Le bénéficiaire considère qu'un tiers ne maîtrisant pas directement cet environnement et ne participant pas au suivi contractuel ne saurait intervenir sur ces prestations essentielles. La criticité de l'environnement VMware du bénéficiaire justifie ainsi de limiter les risques pesant sur la continuité, la sécurité et la qualité des prestations associées à l'UO 1.1.

Article 18 - Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution de l'accord-cadre et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- à ses coordonnées bancaires ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre.

S'il néglige de se conformer à cette obligation, la personne publique ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications figurant dans les actes constitutifs de l'accord-cadre, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont le pouvoir adjudicateur n'aurait pas été informé.

Article 19 - Résiliation

L'acheteur peut résilier l'accord-cadre lorsque le titulaire est placé dans l'une des situations mentionnées aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du code de la commande publique, ainsi que dans celles prévues au chapitre 8 du CCA- TIC.

Après signature de l'accord-cadre, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus 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, l'accord-cadre sera résilié aux torts du titulaire, après mise en demeure restée infructueuse, selon les dispositions du CCAG-TIC.

Par dérogation aux articles 47 et 51 du CCAG-TIC, la résiliation pour motif d'intérêt général n'ouvre pas de droit à indemnisation du titulaire.

La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des résultats et des connaissances antérieures pour la durée d'exploitation prévue à l'accord-cadre, sous réserve de la réception des résultats concernés et de leur paiement.

L'exécution aux frais et risques s'effectue dans les conditions prévues à l'article 54 du CCAG-TIC.

Article 20 - Règlement amiable des différends

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent accord-cadre ou à l'exécution des prestations.

En cas de différend, l'acheteur et le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable compétent ou au médiateur des entreprises des différends relatifs aux marchés publics, conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-25 du code de la commande publique.

Comité consultatif national de règlement à l'amiable des litiges liés aux marchés publics
6 rue Louise Weiss
75703 PARIS CEDEX 13

Article 21 - Tribunal compétent

Le présent accord-cadre est soumis au droit français.

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de Paris :

7 rue de Jouy
75004 Paris
Tél : 01 44 59 44 00

Article 22 - Dérogations au CCAG-TIC

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

Article du présent CCP	Article du CCAG-TIC auquel il est fait dérogation
3.7	4.1
9.3.2	5.1.1
13.1	29
13.2.1	32.4
13.2.2	32
19	47 et 51