CONTRAT

Accès Internet Agence Métropole

Dossier référencé : SIAOO2609

France TRAVAIL – DGA TECH
Forme juridique : Etablissement public administratif
Adresse : Immeuble le cinetic-6ème étage 1 avenue du Docteur Gley 75020 Paris
N° SIRET : 13000548127112

SOMMAIRE

PREAMBULE 3
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE 4
ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS 5
ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR 12
ARTICLE 4 – DELAIS D'EXECUTION 13
ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE 15
ARTICLE 6 – MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS 17
ARTICLE 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 21
ARTICLE 8 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE 32
ARTICLE 9 – OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE 39
ARTICLE 10 – OPERATIONS DE VERIFICATION 45
ARTICLE 11 – PLAN D'ASSURANCE QUALITE ET CONVENTION DE SERVICES 52
ARTICLE 12 – DROITS D'UTILISATION DES LICENCES 53
ARTICLE 13 –PUBLICITE ET REFERENCES 60
ARTICLE 14 – GARANTIES DE NON CONTREFACON 60
ARTICLE 15 – PENALITES 61
ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIERES 66
ARTICLE 17 – RESPONSABILITE – ASSURANCES 75
ARTICLE 18 – CONTROLE SEMESTRIEL 78
ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE 78
ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE 80
ARTICLE 21 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE – CESSION 81
ARTICLE 22 – PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT 82
ARTICLE 23 – CLAUSE DE PROGRES ENVIRONNEMENTAL 82
ARTICLE 24 – CLAUSE D'INSERTION SOCIALE 83
ARTICLE 25 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 87
ARTICLE 26 – SOUS-TRAITANCE 87
ARTICLE 27– REVERSIBILITE 89
ARTICLE 28 – AUDIT 91
ARTICLE 29 – RESILIATION 93
ARTICLE 30 – LOI APPLICABLE – DIFFERENDS ET LITIGES 96
ARTICLE 31 – INTEGRALITE DU CONTRAT 97
ARTICLE 32 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE 97
ARTICLE 33 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES 97

Diffusion interne

PREAMBULE

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

L'établissement public administratif dénommé « France Travail » met en application les règles issues du Code de la commande publique.

Conformément à l'article L.2124-2 du Code de la commande publique, le présent marché a fait l'objet d'une procédure d'appel d'offres ouvert dont l'avis de marché a été envoyé pour publication au JOUE.

A l'issue de la procédure, le marché est attribué par décision des instances de la Direction des Systèmes d'Information de France Travail, à l'offre économiquement la plus avantageuse du Titulaire désigné dans l'acte d'engagement.

Les termes « marché », « contrat » et/ou « accord-cadre » sont utilisés dans le sens large « marché public » de la réglementation ci-dessus citée.

Le titulaire est une société spécialisée reconnue pour son aptitude à fournir les services objet du présent contrat.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance du dossier de consultation des entreprises, à partir duquel, il a formulé son offre, de telle manière qu'il soit en mesure d'en saisir parfaitement toutes les incidences tant sur les conditions d'exécution de ses prestations que sur l'étendue de ses obligations.

Le titulaire déclare souscrire sans réverse à l'ensemble de ses obligations et pouvoir répondre et exécuter les contraintes imposées, notamment en termes de qualité de services, de coût et de délais. Cet engagement du titulaire est déterminant du consentement de France Travail pour la signature du présent contrat. En effet, l'exécution du marché doit contribuer notamment à la valorisation de la réputation et de l'image de France Travail au regard du public.

Ce contrat est valable pour les deux lots sauf mentions spéciales.

Diffusion interne

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

1.1 – PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché a pour objet de fournir un service d'accès internet très haut débit à moindre coût pour l'ensemble des agences/sièges France Travail en Métropole. Ceci à travers des accès premiums reposant sur un support « Fiber to the Office (FttO) » comportant une garantie de rétablissement (GTR) et des accès standards fondés principalement sur des supports « Fiber to the Home (FttH) ».

Le périmètre des prestations comprend notamment :

- Liens Internet
  - La mise à disposition des accès (de toute nature : fibre, 4G/5G, satellite),
  - Les services réseaux : @IP publiques, anti-DDoS, relai SMTP …
- Les outils de visibilité : portail d'administration et supervision,
- L'ensemble des prestations d'études, déploiement, documentation, recette, formation,
- Les prestations d'exploitation : guichet unique, gestion des changements, support technique, maintien en conditions opérationnelles (MCO), facturation,
- La fourniture de l'ensemble de la documentation comprenant :
  - Dossier d'architecture (DAT),
  - Dossier d'installation (DIN),
  - Dossier des procédures de migration (DPM),
  - Dossier d'exploitation (DEX).
- La gouvernance du contrat, typiquement, par des comités trimestriels, y compris données de reporting,
- La remise en état et le nettoyage des locaux détériorés et/ou salis au cours de travaux,
- La garantie des matériels proposés et l'engagement du constructeur sur leur pérennité,

Les prestations sont définies au sein du cahier des charges.

1.2 FORME ET ETENDUE DU MARCHE

Conformément à l'article R2163-3 du Code de la commande publique, chaque lot de l'accord-cadre est exécuté en partie par la conclusion de marchés subséquents et en partie par l'émission de bons de commande. Chaque lot ne comporte aucun montant ou quantité minimum mais possède un montant maximum ci-dessous.

Lot n°	Forme de l'accord-cadre	Montant maximum
Lot 1 – Accès Internet Premiums	**Mono-attributaire à bons de commandes et marchés subséquents**	**32 M €HT soit 38.4 M €TTC**
Lot 2 – Accès Internet Standards	**Multi-attributaires à bons de commandes et marchés subséquents (4 titulaires)**	**10 M €HT soit 12 M €TTC**

Diffusion interne

Un lot correspond individuellement à un marché.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre d'autorité décroissante :

Documents constitutifs de l'accord-cadre

1. L'acte d'engagement et toutes ses annexes dont l'annexe financière dans la dernière version résultant des dernières modifications éventuelles

2. Le présent contrat et ses annexes

    a. Annexe 1 : charte de gouvernance
    b. Annexe 2 : SLA et pénalités
    c. Annexe 3 : Eligibilité des sites (pour le lot 2 Accès Internet Standard)

3. Le cahier des charges (CCTP)

4. Les documents de sécurité FT_SSI-REG-TST_Exigences de sécurité appliquées aux tiers V1.3 et FT_SSI-REG-TST_Hébergement Services en Ligne ou Cloud_V1.2

5. La Charte achats responsables

6. Le Plan d'assurance Sécurité

7. Le Plan d'assurance Qualité

8. La convention de service dans leur dernière version approuvée par le comité de pilotage.

9. Le Plan de réversibilité

10. Le cadre de réponse technique et RSE, y compris les demandes de précisions.

11. Le mémoire technique du titulaire complémentaire au cadre de réponse technique et conforme aux exigences du cahier des charges

12. L'offre technique du titulaire

Les conditions générales du Titulaire sont inopposables à France Travail.

Documents constitutifs des marchés subséquents

Les documents contractuels du marché subséquent sont, par ordre d'autorité décroissante :

1. Le marché subséquent et ses annexes :
    a. Annexe 1 : l'annexe financière du marché subséquent
2. La lettre de consultation et son annexe éventuelle
3. Le cahier des charges du marché subséquent et ses annexes éventuelles (description de traitement)
4. Le cas échéant, le cadre de réponse technique du marché subséquent ainsi que le mémoire technique du titulaire complémentaire au cadre de réponse technique et conforme aux exigences du cahier des charges du marché subséquent, y compris les demandes de précisions.

2.2 – ORDRE DE PRIORITE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DES MARCHES SUBSEQUENTS

En cas de contradictions entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans les documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés.

Les documents contractuels de l'accord-cadre prévalent en cas de contradiction avec les documents des marchés subséquents.

Les versions successives de la convention de services approuvées en comité de pilotage ont la même valeur contractuelle que les documents initiaux et remplacent les précédentes versions initialement approuvées.

Si les éventuelles contradictions entre les documents ne peuvent être levées, la prescription la plus contraignante pour le titulaire prévaut.

Sauf à avoir signalé les erreurs éventuelles du DCE lors de la procédure de passation, le titulaire exécute sans réserve les prestations attendues.

2.3 – MODIFICATION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les documents contractuels et les documents des marchés subséquents ne peuvent être modifiés sans la signature d'un avenant par des représentants habilités des parties sauf exception prévue par une clause de réexamen.

La modification des documents contractuels et/ou des caractéristiques des prestations est susceptible de prendre la forme d'un avenant suivant la nature de la modification en cause ou,

Diffusion interne

est formalisée suivant sa nature par courrier et/ou intégrée dans la convention de service, dans la dernière version approuvée par France Travail et le titulaire.

Tout avenant ou modification de l'un des documents contractuels aura le rang du document qu'il complète ou amende.

2.4 – CLAUSES DE REEXAMEN – OPTIONS

Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la commande publique, France Travail est susceptible de réexaminer certaines clauses contractuelles afin de tenir compte du caractère évolutif des prestations/projets décrits par les documents contractuels/les documents de la consultation.

Le réexamen des clauses contractuelles relève de la libre initiative de France Travail. Les clauses de réexamen ne sont utilisées qu'en fonction de ses besoins propres et, compte tenu des caractéristiques du marché, toutes les stipulations contractuelles ne pouvant être déterminées lors de la procédure de passation.

En tout état de cause, la mise en œuvre des clauses de réexamen ne peut aboutir à une modification substantielle du marché. Le réexamen des clauses contractuelles est susceptible de porter sur les domaines suivants :

- **L'intégration de nouveaux besoins non identifiés dans le cahier des charges et/ou dans l'annexe financière liés à la réglementation ou des exigences métiers ou à l'évolution technologique.**

    - Tout ajout d'une nouvelle prestation/équipement/solution ne sera facturé(e) à France Travail que sous réserve de son accord préalable sur l'objet et le prix et sans que cet ajout ne remette en cause l'objet et l'économie du marché.

    - Ces ajouts s'effectuent uniquement à l'initiative de France Travail. La demande est émise par le représentant habilité de France Travail. Le titulaire répond dans le délai indiqué.

    - L'accord de France Travail et du titulaire est formalisé par un courrier signé par leurs représentants habilités.

      Ce courrier comprend a minima les éléments suivants le cas échéant :

        - La désignation des nouveaux équipements en annexe du courrier (quantités, modèles et/ou références notamment) ;
        - Prix et taux de remise ;
        - Date de l'entrée en vigueur de la modification

Diffusion interne

- L'ensemble de ces intégrations de nouveaux besoins non identifiés s'exécutant dans le cadre de cette clause s'effectue dans la limite du montant maximum de l'accord-cadre précisé à l'acte d'engagement.

- **Les niveaux de service** peuvent être revus à la hausse si le Titulaire atteint ses objectifs conformément aux spécifications du cahier des charges et suivant les indicateurs de la convention de services. La modification éventuelle est formalisée dans la convention de services, sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire.

  De même, des niveaux de service peuvent être crées suite à l'acquisition ou la souscription de nouveaux outils ou services. La modification éventuelle est formalisée dans le PAQ et/ou convention de services sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire.

- **Le benchmarking.**

  - France Travail peut faire appel une fois par an aux services d'une société tierce spécialisée dans la réalisation d'études d'étalonnage comparatif (« parangonnage » ou « benchmarking ») afin de s'assurer de la compétitivité de la prestation réalisée par le Titulaire.

    Le parangonnage a pour objectif de comparer les montants des prestations fournies par le Titulaire à ceux constatés sur le marché pour des prestations semblables, dans des environnements et conditions d'exécution semblables et pour les mêmes niveaux de service, ceci afin de s'assurer que la prestation du titulaire est compétitive.

    A cet effet, le Titulaire s'engage à mettre à disposition du pouvoir adjudicateur et du tiers chargé du parangonnage les informations et moyens nécessaires pour la réalisation de l'étude.

  - Le parangonnage se déroule dans les conditions suivantes :

    - L'étude de parangonnage est menée par une tierce partie indépendante, qui n'est pas un concurrent du Titulaire dans le domaine de la prestation objet du marché, et dont l'expertise dans le domaine du parangonnage est reconnue ;

    - Cette tierce partie doit signer un accord de confidentialité distinct avec les parties ;

    - Avant toute étude, les parties déterminent la méthode à suivre pour la procédure de parangonnage (critères de référence, données et règles de comparaison, volumétrie etc.), y compris les modalités d'analyse des

résultats qui sont fournis par la tierce partie ainsi que les éléments et informations à lui fournir ;

- La tierce partie constitue un « groupe de référence » selon une méthodologie habituellement utilisée dans ce type de mission ;

- L'étude menée par la tierce partie consiste à fournir aux parties les montants constatés en moyenne pour le « groupe de référence » ainsi défini. Elle doit porter sur des données provenant d'un panel suffisamment représentatif d'environnements comparables à celui du pouvoir adjudicateur, pour un ensemble de prestations et d'exigences de qualité similaires.

- Les frais de l'étude sont à la charge de France Travail. Le rapport d'étude et ses résultats sont couverts par l'article « Confidentialité » du présent marché.

- A l'issue du parangonnage, les parties examinent, de bonne foi et ensemble, en présence éventuellement de la société de parangonnage, le rapport d'étude dans le cadre d'instance de pilotage et ce, dans un délai de trois mois à compter de la remise de l'étude. Le cas échéant, une modification de l'annexe financière pourra avoir lieux.

- En cas d'un écart de 5% entre les montants constatés en moyenne pour le « groupe de référence » présentés dans le rapport d'étude et les prix proposés par le titulaire dans l'annexe financière au moment de l'étude (hors offres promotionnelles), l'annexe financière sera révisée afin de prendre en compte cette baisse.

France Travail se réserve la possibilité de réaliser a minima une fois par an un état des lieux de l'activation des clauses de réexamen détaillées ci-dessus.

2.4.1 Cession du marché – remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution – poursuite du marché avec un titulaire unique

Le titulaire peut proposer à France Travail la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement peut intervenir, après accord exprès de France Travail, dans les hypothèses suivantes :

- cessation d'activité,
- cession du marché dans le cadre d'une restructuration de l'entreprise (fusion, acquisition, absorption),
- difficultés techniques (moyens humains et/ou matériels) et/ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles,
- défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles.

France Travail vérifie que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner et apprécie ses capacités professionnelles, techniques, économiques et

Diffusion interne

financières, sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire lors de la procédure de passation. France Travail notifie au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus.

Dans le cas d'un groupement, cette possibilité est ouverte aux membres du groupement, après accord de l'ensemble des membres sur la substitution. Le remplaçant proposé peut être soit un des membres du groupement, soit un opérateur économique tiers. France Travail accepte ou non la mise en œuvre de la substitution suivant les conditions décrites au premier et deuxième alinéa du présent article.

En cas d'absence d'accord d'un des membres du groupement ou de France Travail sur la substitution :

- dans un groupement solidaire : la défaillance d'un cotraitant emporte automatiquement la mise en œuvre de la solidarité des autres membres du groupement ;
- dans un groupement conjoint : la part non exécutée du cotraitant défaillant est résiliée ; les autres membres poursuivent la réalisation de la part des prestations qui leur ont été confiées.

Si la substitution vise le mandataire du groupement, le groupement recomposé désigne un nouveau mandataire. A défaut, le cocontractant énuméré en deuxième position dans l'acte d'engagement initial devient le nouveau mandataire du groupement.

Le remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution ou la poursuite du marché avec un titulaire (co-traitant) unique n'entraine en aucun cas une augmentation des couts du marché.

2.4.2 - Changement de législation et/ou de règlementation

Le titulaire se conforme aux normes, lois et règlements parus ou à paraître pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire alerte France Travail dans les plus brefs délais, des dispositions nouvelles et/ou des modifications éventuelles qui affecteraient l'exécution des prestations et sollicite toutes instructions utiles.

En cas d'évolution de la législation, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant.

2.4.3 – Modalités de mise en œuvre de la clause de réexamen

La mise en œuvre de la clause de réexamen relève de la libre initiative de France Travail, sauf cas de remplacement du titulaire initial.

Diffusion interne

Toute prestation supplémentaire demandée par France Travail n'est facturée que sous réserve de son accord préalable.

Dans le cas où la prestation supplémentaire demandée n'a qu'un impact mineur sur l'exécution du marché, celle-ci n'est susceptible d'aucune facturation supplémentaire sauf si le Titulaire démontre un réel impact financier sur l'exécution des prestations.

L'ajout d'une prestation supplémentaire tel qu'un nouvel acte métier est formalisé par un courrier du titulaire accompagné de l'annexe financière mise à jour. Le titulaire renseigne dans cette dernière la nouvelle unité d'œuvre soumise à la validation de France Travail.

Le remplacement du titulaire par un nouvel opérateur économique est formalisé par avenant, après accord de France Travail.

2.5 – LANGUE FRANCAISE

Les documents et livrables sont écrits en langue française officielle, langue de communication des parties. En cas de remise de documents en langue étrangère, le titulaire dispose de 5 jours ouvrés maximum à compter de la demande de France Travail pour les traduire en langue française, à ses frais.

Diffusion interne

ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR

3.1 – DUREE DU MARCHE

Le marché est conclu pour une durée ferme de 5 ans.

Il entre en vigueur à compter de la date de notification de l'acte d'engagement au titulaire. La notification est constituée par la réception d'une copie de l'acte d'engagement signé par France Travail.

Il peut être prorogé une fois pour une période douze mois, expressément par France Travail, un mois avant la date d'échéance de la période ferme.

La prolongation sert exclusivement à assurer la continuité de service/phase de réversibilité du marché.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

3.2 – DUREE DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les marchés subséquents ne peuvent être conclus que pendant la période de validité de l'accord-cadre et ceux selon les stipulations ci-dessus. La lettre de consultation précise leur durée et/ou leur volumétrie.

Cette durée d'exécution ne peut pas excéder une durée de plus de trois ans et celle-ci ne peut excéder une période de plus de trois mois après le terme maximum de l'accord-cadre.

Dans l'hypothèse où l'accord-cadre n'est pas reconduit, les marchés subséquents conclus antérieurement s'exécutent jusqu'à leur terme.

Diffusion interne

ARTICLE 4 – DELAIS D'EXECUTION

4.1 – MODALITES DE COMPUTATION DES DELAIS

- Tout délai mentionné par les documents contractuels commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait servant de point de départ ;
- Lorsque le délai est fixé en jours calendaires, il inclut les samedis, dimanches et jours fériés. Il expire à minuit le dernier jour du délai ;
- Lorsque le délai est fixé en jours ouvrés, il s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés ;
- Lorsque le délai est fixé en heures ouvrées, il s'entend du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures ;
- Lorsque le délai est fixé en heures non ouvrés, il s'entendu du lundi au vendredi 18heures à 8 heures et toute la journée pour les samedis et dimanches ;
- Lorsque le délai est fixé en heures, il s'entend 24heures/24 et 7jours/7 ;
- Lorsque le délai est fixé en minutes, il s'entend en minute par minute, 24heures/24 et 7jours/7 ;
- Lorsque le délai est fixé en mois, il est fixé de quantième à quantième. S'il n'existe pas de quantième dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire le dernier jour du mois à minuit.

Le délai d'exécution d'un bon de commande court à compter de la date d'envoi du bon de commande par France Travail sauf si des délais particuliers sont spécifiés par les documents contractuels.

En cas de livraison de fournitures ou d'exécution de prestations dans les locaux de France Travail, la date d'expiration du délai est la date de livraison ou de l'achèvement des prestations.

En l'absence de précision, lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend en jours calendaires.

4.2 – FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS

La notification au titulaire des décisions, informations et/ou tout document faisant courir un délai est faite auprès de son représentant dûment habilité :

- soit contre récépissé,
- soit par échanges dématérialisés,
- soit par LRAR,
- ou par tout moyen permettant d'attester la date et heure de réception.

En cas de groupement, la notification est faite au mandataire pour l'ensemble du groupement.

Diffusion interne

4.3 – PROLONGATION DES DELAIS D'EXECUTION

En cours d'exécution du marché, une prolongation des délais d'exécution peut être accordée par France Travail lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité du titulaire fait obstacle à l'exécution de la prestation dans le délai contractuel.

Le titulaire signale les causes faisant obstacle à l'exécution du bon de commande, par LRAR et/ou par courriel électronique avec accusé de réception.

Le titulaire dispose d'un délai de cinq jours calendaires pour formuler sa demande de prolongation à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues.

France Travail notifie par écrit au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus. Le délai prolongé a, pour l'application du bon de commande, les mêmes effets que le délai contractuel.

Diffusion interne

ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE

5.1 – BONS DE COMMANDE

Les prestations s'exécutent par l'émission de bons de commande suivant les besoins de France Travail. Un exemplaire du bon de commande est envoyé par courriel électronique au correspondant du titulaire.

Chaque bon de commande indique :

- La référence de l'acte d'engagement et du lot concerné le cas échéant,
- Le numéro du bon de commande,
- La raison sociale, le service correspondant et l'adresse du Titulaire,
- La typologie et la référence de l'unité d'œuvre engagée,
- Les quantités, références, désignations et prix unitaires/forfaitaires des prestations et/ou des fournitures ;
- Le montant HT et TTC de la commande,
- L'adresse de livraison des fournitures et/ou des prestations ;
- Le lieu d'exécution des prestations ;
- La durée et/ou les dates d'exécution le cas échéant, dans le respect des délais définis par les documents contractuels.

Le titulaire fournit un courriel électronique unique à France Travail pour la réception des commandes.

Les bons de commande peuvent être émis à tout moment jusqu'au dernier jour de validité du marché.

Leur durée d'exécution ne peut excéder une période de plus de quatre mois après la date d'échéance du contrat.

Le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande pour signaler à France Travail toute anomalie (erreur matérielle) dans la commande qui serait préjudiciable à la bonne exécution des prestations. A défaut, le titulaire ne peut invoquer l'erreur pour se dégager de sa responsabilité.

En cas de co-traitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement.

5.2 –MODALITES D'ATTRIBUTION DES BONS DE COMMANDE (Lot 2 – Accès Internet Standards)

Toutes les prestations relatives à la mise en place de liens internet de type fibre pour les sites s'exécutent par l'émission de bons de commande.

La mise en place de lien internet comporte des prestations de déploiement, de gestion opérationnelle, de frais de mise en service et redevance ainsi que le cas échéant de prestations d'expertise et service managé.

Pour ces prestations, les bons de commandes sont attribués selon la méthode dite « en cascade ». Cette méthode fait appel en priorité aux titulaires les mieux-disants. L'attribution des liaisons des fibres constitue le point central pour l'attribution des bons de commandes.

- Les bons de commandes concernant les **frais de mise en service et les redevances (Uo de catégorie 3)** sont attribués selon l'ordre suivant :

1. FttH - Fiber to the Home (fibre partagée)

   a) Le titulaire de rang 1 bénéficie de l'attribution des liaisons FttH pour l'ensemble des sites éligibles en FttH pour lesquels il a déclaré une éligibilité en FttH dans son annexe.

   b) Les titulaires de rangs successifs se voient attribuer les liaisons FttH pour les sites figurant éligibles en FttH dans leur annexe respective, dès lors que ces sites n'ont pas fait l'objet d'une attribution préalable à un titulaire de rang supérieur.

2. FttO - Fiber to the Office (fibre dédiée)

   a) Le titulaire de rang 1 bénéficie de l'attribution des liaisons FttO pour l'ensemble des sites non couverts en FttH, et pour lesquels il a déclaré une éligibilité en FttO dans son annexe.

   b) Les titulaires de rangs successifs se voient attribuer les liaisons FttO pour les sites figurant comme éligibles en FttO dans leur annexe respective, dès lors que ces sites ne sont couverts ni en FttH, ni en FttO par un titulaire de rang supérieur.

- Pour les **prestations d'accompagnement au déploiement (Uo de catégorie 1**), chaque titulaire reçoit des bons de commandes en fonction du nombre de site qu'il déploie.
  - Exemple : Le titulaire de rang x s'est vu attribué 423 sites, il se voit donc attribuer un bon de commande d'accompagnement au déploiement pour 423 sites.

- Pour les **prestations de gestion opérationnelle (Uo de catégorie 2**) chaque titulaire reçoit des bons de commandes en fonction du nombre de site qu'il gère.

    - Exemple : Le titulaire de rang x s'est vu attribué 423 sites, il se voit donc attribuer un bon de commande pour les prestations de mise en œuvre des services Internet pour 423 sites. (Uo du Périmètre 251 à 500 sites déployés)

- Pour les **prestations d'expertise (Uo de catégorie 5)**, chaque expert du titulaire intervient sur les sites déployés par celui-ci. De ce fait, les bons de commandes concernant ces prestations sont attribués au titulaire du lien faisant l'objet de la prestation.

- Pour les **prestations de service managé (Uo catégorie 6),** le titulaire effectue les changements demandés sur les sites déployés par celui-ci. De ce fait, les bons de commandes concernant ces prestations sont attribués au titulaire du lien faisant l'objet de la prestation.

À défaut d'éligibilité fibre, France Travail sollicite, le titulaire du lot 1 – Accès Premium, pour un accès fibre standard (FTTH ou FTTO) pour les sites restants non couverts.

ARTICLE 6 – MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS

Un marché subséquent s'exécute soit sous la forme d'un marché forfaitaire (commande unique), soit sous la forme d'un accord-cadre fixant toutes les conditions d'exécution des prestations et exécuté au moyen de bons de commande, soit sous la forme de tranches.

Les bons de commandes émis dans le cadre d'un marché subséquent ne peuvent excéder une période de plus de quatre mois après la date d'échéance du marché subséquent.

Pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre, France Travail peut compléter les informations et caractéristiques techniques des prestations attendues et exprimées par les documents contractuels de l'accord-cadre. France Travail peut être amené à préciser le périmètre technique du besoin exprimé et définir les modalités d'exécution des projets.

Pour établir l'ensemble des marchés subséquents, le titulaire devra en priorité utiliser les tarifs des unités d'œuvre de l'annexe financière. Ces tarifs constituent des prix plafonds.

Les prestations susceptibles de faire l'objet de marchés subséquents (devis) sont celles énoncés ci-dessous.

Diffusion interne

Lot 1 – Accès Internet Premiums

- Nouveaux besoins non identifiés dans le cahier des charges et/ou dans l'annexe financière liés à la réglementation ou des exigences métiers ou à l'évolution technologique,

- Demande de changement complexe ou urgente.

Lot 2 – Accès Internet Standards

- Nouveaux besoins non identifiés dans le cahier des charges et/ou dans l'annexe financière liés à la réglementation ou des exigences métiers ou à l'évolution technologique,

- Mise en place de solution internet alternative (hertzien, satellite, Adsl).

La mise en place de lien/solution internet comporte des prestations de déploiement, de gestion opérationnelle, accessoires, de frais de mise en service et redevance ainsi que le cas échéant de prestation d'expertise.

6.1 – EXPRESSION DE BESOIN DE FRANCE TRAVAIL

Lot 1 – Accès Internet Premiums

La passation des marchés subséquents prend la ou les formes suivantes :

- Un document dénommé « Marché subséquent n°…» est envoyé au titulaire si les termes de l'accord-cadre n'ont pas besoin d'être complétés. L'envoi du marché subséquent par courrier recommandé avec accusé de réception et/ou par courrier électronique vaut notification,

- Si les termes et les caractéristiques techniques des prestations demandées dans l'accord-cadre nécessitent d'être complétés, une demande comportant a minima les éléments suivants est envoyée au titulaire :

    - La référence de l'accord cadre
    - La référence du marché subséquent,
    - Les unités d'œuvre de référence,
    - L'expression de besoin et/ou la définition des prestations à réaliser,
    - Les livrables attendus,
    - La durée, dates de début et de fin d'exécution des prestations,
    - Le délai de réponse à la demande de compléments.

La demande de compléments d'informations déclinée ci-dessus peut prendre la forme d'un cahier des charges ou d'une expression de besoin.

Lot 2 – Accès Internet Standards

Conformément à l'article R2162-10 du Code de la commande publique, France Travail consulte l'ensemble des titulaires lors de chaque remise en concurrence. Le marché subséquent est attribué à un seul titulaire excepté les marchés subséquents, ayant pour objet la mise en place de lien internet filaire pour les sites auparavant fibrés par un titulaire défaillant, qui peuvent être multi-attribué. La périodicité des remises en concurrence relève de la libre appréciation de France Travail.

Le titulaire présente une offre régulière, acceptable et appropriée au moins aussi avantageuse en termes de prix, de délais et de qualité que l'offre initiale présentée pour la conclusion de l'accord-cadre. Les prix proposés ne peuvent être supérieurs aux prix plafonds figurant à l'annexe financière de l'accord-cadre.

Le titulaire justifie par écrit une absence de réponse. L'engagement de moyens matériels et humains sur d'autres marchés de France Travail et/ou de tiers n'est pas une justification acceptable. France Travail apprécie au cas par cas la justification présentée et se réserve le droit de refuser.

La mise en concurrence est réalisée, par l'envoi d'une lettre de consultation comportant *a minima* les éléments suivants :

- La référence de l'accord-cadre ;
- La référence du marché subséquent ;
- Les unités d'œuvre de référence ;
- L'expression de besoin et/ou la définition des prestations à réaliser ;
- Le ou les lieux d'exécution ;
- Les délais et la durée ;
- Les critères d'attribution ;
- La date limite de réception des offres ;
- Les livrables associés à la réalisation des prestations,
- Les objectifs attendus, la durée, dates de début et de fin d'exécution des prestations,
- Les modalités de réponse à la mise en concurrence.

Les négociations ne sont pas autorisées.

Les caractéristiques attendues sont définies lors de la remise en concurrence dans les documents de la consultation des marchés subséquents.

Les modalités et délais de transmission des offres sont le cas échéant précisés par la lettre de consultation.

Le marché subséquent est attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse suivant les critères définis ci-après :

- Critère Financier – 50 à 70 points
- Critère Technique – 30 à 50 points
    - Valeur technique de l'offre (20 à 30 points)
        - Qualité architecturale (10 points)
        - Performance (10 à 20 points)
    - Organisation et accompagnement (10 à 20 points)
        - Organisation et conception (5 à 10 points)
        - Maitrise des délais (5 à 10 points)

Les critères ne dépasseront pas 100 points.

France Travail se réserve la possibilité de déclarer le marché subséquent sans suite et de procéder à une nouvelle remise en concurrence.

6.2 – PROPOSITION DU TITULAIRE

Le titulaire signale à France Travail toute interrogation, incompréhension ou anomalie identifiée dans la demande.

La proposition doit être régulière, acceptable, appropriée et au moins aussi avantageuse en termes de prix, de délais et de qualité que l'offre initiale présentée pour la conclusion de l'accord-cadre. Le titulaire joint tous les justificatifs nécessaires à sa proposition.

La proposition respecte impérativement l'objet du marché.

La proposition est valable a minima trois mois à compter de sa réception par France Travail sauf si la lettre de consultation indique un délai supérieur. Si France Travail ne donne pas suite à la réponse du titulaire dans ce délai, celle-ci est rendue sans suite, sauf accord du titulaire à reprendre la demande en l'état.

Préalablement à la conclusion d'un marché subséquent, France Travail peut demander au titulaire de compléter son offre.

Diffusion interne

ARTICLE 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 – LIEUX D'EXECUTION

Les prestations sont principalement exécutées au sein des locaux du titulaire.

L'organisation des réunions entre les parties, ou toute autre prestation s'exécutant, dans les locaux de France Travail, est basée sur le temps de travail journalier, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Ces réunions peuvent avoir dans les locaux de France Travail listés ci-après :

- France Travail DGA TECH, 15 Henri Rol Tanguy, 93100 Montreuil ;
- Tout autre site de France Travail, notamment ceux DGA TECH, situé en France Métropolitaine.

7.2 – CONDITIONS DE REMISE DES LIVRABLES

La liste des livrables du cahier des charges est non exhaustive, celle-ci étant susceptible d'être amendée en cours d'exécution et/ou lors de la passation des marchés subséquents.

Le titulaire fournit les livrables nécessaires à la bonne exécution du marché, sans supplément de prix.

La remise des livrables s'effectue sur support papier et/ou par mail avec accusé de réception accompagné d'un bon de livraison papier et/ou dématérialisé défini ci-dessous et qui comprend *a minima* les rubriques suivantes :

- l'unité d'œuvre désignée et la liste des livrables et/ou documents associés livrés,
- la référence du marché ou de la commande,
- le nom du Titulaire,
- le nom du correspondant de France Travail destinataire de la livraison,
- la date de livraison.

Le bon de livraison acte uniquement le jour et l'heure de réception des documents et/ou livrables chez France Travail.

Le titulaire doit faire mention de l'intervention des consultants sur les documents auxquels ils ont participé.

7.3 – MODALITES DE LIVRAISON

Les délais de livraison courent à compter de la réception par le titulaire du bon de commande de France Travail sauf mentions contraires au sein des documents contractuels. Les éléments commandés sont livrés sur le(s) site(s) indiqué(s) par le bon de commande.

Les délais peuvent être allongés sur demande écrite de France Travail. Dans ce cas, aucune pénalité n'est due.

Diffusion interne

Avant chaque livraison, le titulaire contacte l'interlocuteur désigné de France Travail afin de vérifier l'existence de contraintes particulières.

De manière générale :

- Le titulaire assure le transport et la livraison des équipements, l'assurance du transport, les frais de douane éventuels, l'installation et la mise en ordre de marche des équipements ou de tout produit acheminé chez France Travail qu'il effectue sous sa responsabilité, même s'ils sont confiés à un tiers ;

- Le titulaire demeure responsable des avaries pouvant survenir en cours de transport même si le transport est confié à un sous-traitant ;

- Les éléments livrés comprennent tous les accessoires nécessaires tels à leur utilisation ;

- Le titulaire est soumis à une obligation de résultat pour la délivrance d'équipements conformes aux stipulations des documents contractuels tant en quantité qu'en qualité.

Les livraisons partielles ne sont pas acceptées sauf demande ou accord exprès de France Travail.

Chaque livraison fait l'objet d'un bon de livraison transmis en double exemplaire précisant *a minima* le nombre de colis, la nature, les références et les quantités des éléments livrés. Ce bon de livraison ne valide aucune commande. Il acte uniquement le jour et l'heure de réception chez France Travail.

Si des éléments de la commande sont manquants ou défectueux, le titulaire doit remplacer les éléments dans un délai de cinq jours ouvrés maximum suivant la réception du courrier électronique sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues.

7.4 – TRANSFERT DE PROPRIETE ET DES RISQUES

Le transfert de propriété et des risques afférents aux matériels ne s'effectue en faveur de France Travail que si le matériel a fait l'objet des opérations de vérifications formalisées par un procès-verbal de vérification positive des matériels et après paiement complet du prix.

7.5 CESSION DES DROITS D'AUTEUR SUR LES LIVRABLES DOCUMENTAIRES

Le titulaire cède à France Travail, l'intégralité de ses droits patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs aux livrables documentaires réalisés spécifiquement pour France Travail.

Le titulaire cède les droits d'exploitation afférents aux livrables, lesquels comprennent le droit de reproduire sur tous supports, représenter, communiquer, adapter, modifier, arranger et exploiter les livrables préparés exclusivement pour le compte de France Travail, ensemble ou séparément, en tout ou partie.

Diffusion interne

Les stipulations du présent article demeurent en vigueur après la cessation du marché, pour quelque cause que ce soit.

La cession des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle est effectuée à titre exclusif, sans limitation géographique, pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur, telle que fixée d'après les législations tant françaises qu'étrangères et d'après les conventions internationales actuelles ou futures, pour une exploitation directe ou indirecte par France Travail, sans restriction.

Le titulaire reste propriétaire de ses connaissances antérieures, ainsi que des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, modes de présentation et d'organisation visuels des livrables, le savoir-faire et l'expérience acquis préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché.

7.6 – CONDITION DE SECURITE

- **Réversibilité des données**

Au terme du contrat, ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le titulaire s'engage à restituer sans délai à France Travail l'intégralité des informations, notes, documents, logiciels et plans remis dans le cadre du contrat et à certifier par écrit à France Travail ne pas avoir conservé d'informations.

De plus, le titulaire s'engage à ne plus utiliser les données, informations, documentations techniques, référentiels qui lui ont été confiés par France Travail au cours du contrat.

Cet effacement peut être réalisé suivant l'une des méthodes suivantes :

- Effacement par réécriture complète de tout support ayant hébergé ces données ;
- Effacement des clés utilisées pour le chiffrement des espaces de stockage de France Travail ;
- Recyclage sécurisé.

A la fin du contrat, le titulaire supprime les données techniques relatives à France Travail (annuaire, certificats, configuration des accès, etc.).

Il appartient au titulaire d'enjoindre ses éventuels sous-contractants à exécuter ces obligations.

- **Incidents**

Le titulaire dispose d'une ou plusieurs sondes de détection d'incidents de sécurité sur le service.

Diffusion interne

Il documente et met en œuvre une procédure exigeant de ses intervenants et des tiers participant à la mise en œuvre du service qu'ils lui rendent compte de tout incident de sécurité, avéré ou suspecté ainsi que de toute faille de sécurité.

- **Accès au Système d'Information : Caractère individuel et confidentiel du couple identifiant/authentifiant.**

Dans le cadre du marché, les intervenants du titulaire peuvent se voir confier un identifiant/authentifiant.

Ce couple identifiant/authentifiant est personnel et incessible.

Le titulaire s'assure :

- Que chacun de ses intervenants est responsable de son utilisation et en assure la protection ;
- Que cet authentifiant est confidentiel et n'est pas partagé.

Ainsi, il appartient au titulaire d'enjoindre chacun de ses intervenants à prendre toutes les dispositions pour être le seul à le connaître et le modifier en cas de suspicion ou de compromission.

Il est considéré comme un acte de malveillance :

- D'utiliser des comptes autres que ceux auxquels l'utilisateur a légitimement accès,
- D'utiliser un identifiant appartenant à une autre personne, même avec l'accord de ladite personne,
- D'essayer de masquer sa véritable identité.

7.7 – PERIODES D'ARRETS/EVOLUTION DES SERVICE PLANIFIEES

Les arrêts et évolutions de service pour interventions programmées sur les environnements de production devront être planifiés au minimum trois semaines à l'avance et soumis à validation de France Travail. Il est expressément convenu que France Travail se réserve le droit d'annuler toute intervention à tout moment, sans que cette annulation ne puisse engager sa responsabilité, et ce, sans préjudice ni recours possible.

Diffusion interne

7.8 – GESTION DES INCIDENTS

- **Définitions**

Les incidents sont classifiés en 3 catégories, selon des critères d'impacts et de risques.

Incident critique : Toute anomalie qui rend indisponible ou inutilisable tout ou partie de l'infrastructure. La dégradation d'un service critique sera considérée comme une anomalie bloquante. (exemple : la bascule sur un équipement de secours sera considérée comme critique ou un non-respect des SLAs sur la performance seront considérés comme critiques.) Toute anomalie empêchant un des VIP de la structure du client d'accéder à au moins un des services de l'entreprise doit être traité comme un incident critique.

On entend, notamment, par incident critique :

- La panne totale d'un site,
- Tout incident impactant un site dit "sensible" pour France Travail,
- La panne impactant un nombre d'utilisateurs supérieur à dix,
- Tout incident lié à la sécurité.

Incident majeur : Toute anomalie, jugée non critique, qui dégrade de manière significative un service, impacte le métier ou augmente le risque en termes d'indisponibilité du réseau (exemple : perte d'une alimentation d'un équipement double alimenté).

Entrent dans cette catégorie d'incident, notamment le basculement sur un organe de secours, y compris s'il est sans impact fonctionnel pour les utilisateurs.

Incident mineur : Tout autre type de panne non considérée comme critique ou majeure.

La classification d'un incident est établie par le titulaire selon les critères préétablis ci-dessus.

- **Délai d'intervention (GTI)**

La prise en compte d'un incident (ouverture de ticket) doit être assurée dans les 5 minutes suivant la signalisation de l'incident par les intervenants de France Travail.

La signalisation s'effectue par un appel téléphonique sur la ligne fournie par le titulaire ou via un courriel adressé sur l'adresse électronique fournis par le titulaire. L'ouverture d'un incident ou son traitement ne doit être conditionné à aucune action de la part de France Travail.

- **Délais de rétablissement (GTR)**

Selon le type d'incident, le titulaire doit rétablir le service selon les délais maximum ci-dessous.

Tous délais inferieurs (GTR) mentionnées dans l'offre du titulaire s'appliquent à la place des éléments ci-dessous.

La GTR court depuis la date et l'heure de signalisation horodatée de l'incident par les intervenants France Travail ou par la plateforme de supervision.

Lot 1 - Accès Internet Premiums

Type d'incident	Plage horaire	GTR
Critique	H24	4 heures
Majeur	Heures ouvrées	4 heures
Mineur	Heures ouvrées	2 jours ouvrés

Lot 2 - Accès Internet Standards

Type d'incident	Plage horaire	GTR
Critique	Heures ouvrées	1 jour ouvré
Majeur	Heures ouvrées	1 jour ouvré
Mineur	Heures ouvrées	3 jours ouvrés

- **<u>Rapport d'analyse</u>**

A la clôture du ticket et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, le titulaire remet systématiquement un rapport d'incident pour chaque intervention de dépannage :

- Oral dès la première analyse puis à chaque étape significative de la remise à niveau.
- Par écrit, à l'attention du responsable d'exploitation de France Travail, avec historique de la prise en compte, origine de l'incident, descriptif du problème, des solutions mises en œuvre et du plan de correction à mettre en œuvre pour anticiper toute nouvelle occurrence de l'incident.

Il appartient au titulaire de remettre de manière trimestrielle un compte-rendu d'exploitation qui met en évidence les éléments quantitatifs et qualitatifs des incidents rencontrés.

Pour les incidents critiques, le titulaire fournit également un document de RCA (analyse des causes profondes).

Diffusion interne

7.9 – GESTION DES CHANGEMENTS

- **Définitions**

Les changements sont classifiés en 4 catégories, selon des critères d'impacts et de risques :

Standard : Tout changement qui n'impacte pas les fonctionnalités et qui n'engendre pas de coupures de service ainsi que tout changement simple ne nécessitant pas de validation de la part de France Travail, ils sont réalisés au fil de l'eau à distance, ou sur site, en heure ouvrée.

Simple : Tout changement engendrant (ou pouvant engendrer) une coupure courte (et donc limité dans le temps) de service (ex. redémarrage de l'équipement,) Ils sont validés par France Travail et réalisés en heure ouvrée ou en heure non ouvrée en fonction de l'impact utilisateurs.

Complexe (mode Projet) : Tout changement ne pouvant pas être classifié de standard ou simple et en particulier tout changement nécessitant la mise en œuvre d'un mode projet et/ou présentant un risque ou un impact majeur. Ces changements sont soumis à validation conjointe entre France Travail et le titulaire.

Urgent : Tout changement issu généralement d'un incident avec impact fort sur le service et nécessitant la mise en place d'un contournement provisoire ou définitif. Ces changements restent soumis à validation auprès d'une instance réunie en urgence, spécifiquement.

- **Délai d'intervention**

La signalisation d'un changement par France Travail s'effectue par un appel téléphonique sur la ligne fournie par le titulaire ou via un courriel adressé sur l'adresse électronique fournis par le titulaire.

La prise en compte d'un changement (génération du ticket) doit être assurée, dans les délais ci-après.

L'ouverture d'un incident ou son traitement ne doit être conditionné à aucune action de la part de France Travail.

Typologie	Génération du ticket
Standard	4 heures ouvrées à compter de la signalisation
Simple	6 heures ouvrées à compter de la signalisation
Complexe	6 heures à compter de la signalisation
Urgent	Immédiat à compter de la signalisation

Diffusion interne

- **Délais de réalisation**

Selon le type de changement, le titulaire doit effectuer les prestations selon les délais maximum ci-dessous.

Tous délais inferieurs mentionnées dans l'offre du titulaire s'appliquent à la place des éléments ci-dessous.

Typologie	Délai de réalisation
Standard	12 heures ouvrées
Simple	5 Jours ouvrés
Complexe	Défini par France Travail
Urgent	

7.10 – DOCUMENTS FOURNIS PAR FRANCE TRAVAIL

Le titulaire effectuera les sauvegardes nécessaires des données, fichiers, programmes, documentations et informations de toute nature qu'il recevra de France Travail, dès lors que ceux-ci font l'objet de ses prestations.

7.11 – ROLE DU GUICHET UNIQUE

Les prestations du service de guichet unique démarrent après la recette VA du déploiement de chaque site.

Le guichet unique doit être joignable 24h/24, 7 jours sur 7 (24/7) pour la signalisation d'incident sur les points d'accès sur le périmètre des deux lots.

Le titulaire met en place un guichet unique pour tous les services fournis. Le guichet unique a la responsabilité complète de l'ensemble des opérations effectuées par le titulaire sur le service. L'accès au guichet unique sera réservé à environs 50 acteurs habilités de France Travail, qui seront identifiés lors de la phase d'installation de la prestation.

Son rôle est notamment de permettre de :

- Recevoir les notifications d'incident émises par France Travail,
- Être informé des maintenances pouvant avoir des incidences sur la disponibilité du service,

Diffusion interne

- Être en mesure, dans le cadre d'incidents, de proposer un diagnostic initial et prendre en charge la gestion de l'incident en appliquant les procédures appropriées (maintenance à distance ou sur site),
- Assurer une assistance aux exploitants de France Travail,
- Gérer l'ouverture des tickets d'incidents, et leurs évolutions jusque-là clôture,
- Gérer les procédures d'escalade si nécessaire.

Les canaux de communication disponibles entre le guichet unique et France Travail seront :

- L'email, via la fourniture d'une adresse email générique dédiée à France Travail,
- Les échanges par email s'effectueront avec accusé de réception,
- Un portail web donnant accès à l'outil de gestion des incidents et des demandes et permettant à France Travail la consultation et l'ouverture de ticket,
- Le téléphone (via un numéro unique, dédié et à tarification locale), réservé aux escalades et aux urgences.

L'ensemble des échanges, quel que soit le canal emprunté, devront être tracés dans l'outil de gestion des incidents et des demandes.

La plage de service du guichet unique correspond à la plage de maintenance des services.

7.12 – FORMATION

Toute formation fera l'objet d'un bon de commande et se déroulera dans le ou les lieux précisés à l'article « Lieux d'exécution ».

Les formations ont lieu selon le calendrier arrêté conjointement entre France Travail et le titulaire, selon les besoins du France Travail et les possibilités du titulaire.

Les profils des formateurs s'ils ne sont pas connus de France Travail, devront être systématiquement communiqués par le titulaire avant toute prestation.

Quel que soit le lieu de la formation, il est équipé de matériels pédagogiques et informatiques en nombre suffisant au regard du nombre de participants. Le titulaire devra se renseigner sur les équipements mis à sa disposition et s'engage à les compléter, sans frais supplémentaires, dans le cas où il manquerait du matériel pour le bon déroulement de la prestation.

Avant chaque session de formation, le titulaire remet à France Travail les supports des formations qu'il propose de réaliser pour parfaire l'utilisation de la solution fournie dans le cadre du présent marché. France Travail peut demander au titulaire de les modifier avant le démarrage des sessions de formation afin d'en améliorer la complétude et la clarté. Le titulaire remet un support de formation en langue française à chaque stagiaire.

France Travail peut utiliser et reproduire les supports de la formation pour les besoins des utilisateurs uniquement en vue de la bonne utilisation de la solution.

Durant les sessions, France Travail peut procéder à des vérifications pour s'assurer que le titulaire respecte l'obligation à laquelle il est soumis et lui demander, s'il y a lieu, d'apporter les

modifications nécessaires pour améliorer la qualité des formations tant en ce qui concerne le contenu pédagogique que les personnes réalisant les formations.

Le titulaire s'engage, à l'issue de chaque formation, à effectuer une enquête de satisfaction auprès des participants. France Travail effectuera également une enquête de satisfaction auprès de ses participants. En cas d'insatisfaction sur la formation, France Travail pourra demander au titulaire d'adapter ou corriger sa formation selon le besoin exprimé des participants.

En cas de non-respect de ses obligations ou de mauvaise exécution des prestations, le titulaire s'expose aux pénalités ou à une réfaction dans les conditions définies à l'article « pénalités ».

7.13 – PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Le titulaire doit porter à la connaissance de la DGA TECH de France Travail toute nouvelle labellisation dont pourrait bénéficier les équipements objet du marché et ce durant toute la période d'exécution de ce dernier, étant entendu que cette nouvelle certification constitue un niveau supérieur d'exigence en matière de performance environnementale par rapport à celle dont bénéficie l'équipement au moment de l'attribution du marché.

De même, le titulaire doit proposer au pouvoir adjudicateur, tout au long de l'exécution du marché, toute innovation apportée aux matériels et, susceptible de constituer une progression de la qualité environnementale de son offre (augmentation du taux de matériaux recyclés, offre en produits reconditionnés, performance énergétique accrue, etc.).

Enfin, et dans un souci de promotion de l'économie circulaire, le titulaire est invité à présenter durant toute la durée d'exécution du marché, toute nouvelle offre en matériel issu du réemploi : de la réutilisation (matériel reconditionné).

Un livrable « rapport de progrès environnementale » (RPE) doit être fourni à la DGA TECH de France Travail à chaque date anniversaire du contrat par le Titulaire. Il comprendra notamment l'ensemble des évolutions environnementales précédemment décrites dans la présente clause.

Diffusion interne

7.14 –DUREE D'ABONNEMENT D'ACCES INTERNET FIBRE

Lot 1 - Accès Internet Premiums

- **Pour les liens FttO**

France Travail prend l'engagement de maintenir les accès pendant toute la durée ferme du marché à compter de leur mise en service sauf en cas de déménagement/fermetures de sites ou de résiliation pour faute du marché.

- **Pour les autres liens**

France Travail prend l'engagement de maintenir les accès et la technologie déployée pendant une durée de 12 mois à compter de leur mise en service sauf en cas de déménagement/ fermetures de sites ou de résiliation pour faute du marché.

- **Pour les liens standards**

France Travail prend l'engagement de maintenir les accès et la technologie déployée pendant une durée de 12 mois à compter de leur mise en service sauf en cas de déménagement/fermetures de sites ou de résiliation pour faute du marché.

Lot 2 - Accès Internet Standards

- **Pour les liens FttH**

France Travail prend l'engagement de maintenir les accès pendant toute la durée ferme du marché à compter de leur mise en service sauf en cas de déménagement/fermetures de sites ou de résiliation pour faute du marché.

- **Pour les autres liens**

France Travail prend l'engagement de maintenir les accès et la technologie déployée pendant une durée de 12 mois à compter de leur mise en service sauf en cas de déménagement/ fermetures de sites ou de résiliation pour faute du marché.

Pour les deux lots :

Ainsi, le titulaire ne peut pas demander à France Travail une indemnité de résiliation en cas de déménagement/fermeture de sites ou de résiliation pour faute du marché.

Il en va de même lorsque France Travail n'est pas engagé sur le maintien de l'accès/technologie.

Diffusion interne

Par ailleurs, France Travail se réserve tout de même la possibilité de résilier un ou des liens, moyennant un préavis de 1 mois, sans que le titulaire puisse prétendre à une indemnité tant que l'ensemble des résiliations, par année civile, ne représentent pas plus de 10% du parc total du titulaire (arrondi au supérieur).

ARTICLE 8 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE

8.1 – INTERVENANTS/PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire affecte à l'exécution des prestations une équipe d'intervenants compétents par prestation, formés en conformité avec les exigences contractuelles. Il veille et contrôle le maintien constant des compétences et s'assure du respect de la durée de présence maximale imposée par France Travail.

Le titulaire maintient l'autorité disciplinaire sur son personnel et ses intervenants. France Travail ne donne aucune directive à leur encontre.

En cas d'absence ou d'indisponibilité du personnel et/ou des intervenants affectés à l'exécution des prestations, le titulaire informe France Travail par écrit dans les meilleurs délais. Il assure la continuité de service et prend toutes les dispositions nécessaires pour les remplacements éventuels. Le marché ne pourra être remis en cause par le titulaire.

L'information de chaque partie sur le remplacement d'un intervenant peut se faire par tout moyen écrit, daté et signé par les parties, ou par courrier électronique.

Le Titulaire assure à ses frais la formation des nouveaux intervenants. Le transfert de connaissance de l'ancien intervenant au nouvel intervenant ne doit avoir aucune influence sur la qualité et la continuité des prestations exécutées. Il s'assure de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité. France Travail se réserve la possibilité de demander la communication de documents attestant de la formation du personnel en fonction des spécifications techniques énumérées par les documents du marché

8.1.1 – Durée de présence du personnel et/ou des intervenants

Au regard des dispositions prévues de la charte de gouvernance sur la durée de présence, le titulaire affecte à l'exécution des prestations une équipe d'intervenants dont les CV démontreront une durée de présence au sein de l'établissement France Travail strictement inférieure à la durée de présence maximale exigée par France Travail dans la charte de gouvernance (48 mois).

Quel que soit le profil de l'intervenant, celui-ci ne doit pas rester au-delà de 48 mois de présence chez France Travail.

Le Titulaire doit remplacer l'intervenant et peut, dès que possible, faire des propositions d'autres profils d'intervenant auprès de France Travail, avant le délai de 48 mois de présence.

Diffusion interne

Le délai de 48 mois de présence d'une prestation à France Travail se calcule à partir du 1er jour où l'intervenant du titulaire se connecte sur l'environnement de France Travail à l'aide de son identifiant donnée par France Travail et de l'adresse mail prénom.nom-ext qu'elle utilise pour se connecter.

Si la prestation n'a pas fait l'objet d'une interruption complète d'une année minimum, le temps de présence de cette prestation n'est pas interrompu et continue à courir, quel que soit le lieu d'exécution de cette prestation ou la structure DGA TECH où s'exerce cette prestation.

Il appartient au Titulaire d'être vigilent sur la durée d'exercice de leurs intervenants au sein des équipes de France Travail ou qui sont mis à disposition en centre de service ou de compétence.

Uniquement et seulement France Travail peut décider du caractère dérogatoire de la présence d'un intervenant du titulaire sur plus de 48 mois si et seulement s'il existe un motif légitime. Le titulaire ne peut pas demander à titre dérogatoire le maintien de son intervenant.

En cas de dépassement de la durée de présence, une pénalité forfaitaire est appliquée au titulaire dans les conditions prévues à l'article « pénalités ».

Les éventuelles pénalités applicables sont suspendues en cas de dérogation accordée par France Travail.

La suspension n'empêche pas le décompte du temps de présence de continuer à courir si la dérogation est levée.

8.1.2 – Intervenants stagiaires ou apprenti

En principe, le titulaire ne peut proposer un stagiaire à France Travail pour réaliser les prestations, sauf accord de France Travail qui se réserve le droit de demander des justificatifs.

Dans le cas où le titulaire souhaite faire intervenir un stagiaire, les règles suivantes doivent être respectées :

- le stagiaire ou apprenti dispose d'une convention de stage-apprentissage avec le titulaire ainsi que d'un maitre de stage-apprentissage explicitement nommé ;
- le stagiaire ou apprenti dépend uniquement du personnel du titulaire, et non du personnel de France Travail ;
- il ne réalise pas de livrables pour France Travail ;
- les horaires de travail respectent le cadre légal ;
- le stagiaire ou apprenti ne figure pas dans les commandes.

8.2 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions

Diffusion interne

fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de France Travail.

8.3 – GOUVERNANCE DU MARCHE

Le Titulaire se conforme aux modalités décrites par le cahier des charges, la Charte de Gouvernance, la convention de services, annexées au présent accord-cadre et qui décrivent les rapports entre France Travail et le Titulaire.

A minima, France Travail et le Titulaire désignent chacun deux responsables dès la notification du marché.

- Le Responsable du marché France Travail qui sera en charge :

    - De définir les exigences, facteurs de qualité et indicateurs,
    - De suivre la réalisation de la prestation en termes de livrables, de délais et de coûts,
    - De suivre la qualité de service rendue par le Titulaire,
    - De prendre toutes les mesures contractuelles nécessaires pour la bonne conduite des prestations.

- Le Coordinateur opérationnel France Travail qui sera en charge :

    - De piloter l'activité du Titulaire,
    - De gérer la relation opérationnelle avec le Titulaire (suivi de fonctionnement),
    - De préciser les méthodes, normes, procédures et outils utilisés par le Titulaire,
    - De prendre toutes les mesures opérationnelles nécessaires pour la bonne conduite des opérations,
    - Assurer la coordination (ex : processus, projet, déploiement, etc.) avec les activités du Titulaire,
    - Assurer un contrôle de la qualité des activités du Titulaire.

- Le Responsable du marché du titulaire qui assure la responsabilité de fournir à France Travail les produits et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu. Il est notamment en charge de :

    - L'organisation des instances prévues,
    - La gestion du personnel, des compétences, des moyens et du planning de l'équipe du Titulaire,
    - Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,
    - La validation pour le compte du Titulaire de tous les livrables,

Diffusion interne

- Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.

- Le Coordinateur opérationnel du titulaire qui est maître d'œuvre de la réalisation de l'ensemble des prestations prévues dans le marché. Il est notamment en charge de :

  - La réalisation des prestations et son pilotage,
  - La fourniture des indicateurs et tableaux de bord prévus.

Par ailleurs, un coordinateur spécifique peut être affecté sur chacune des prestations ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique. Il en va de même pour un responsable qualité. Leurs fonctions sont définies au sein du cahier des charges.

En cas d'absence d'un interlocuteur, chaque partie désigne une personne pour prendre en charge temporairement ces responsabilités.

En cas de non-remplacement, le Titulaire se voit appliquer des pénalités conformément à l'article « pénalités ».

Les noms, qualité/rôle, adresse et téléphone de chaque interlocuteur sont communiqués à l'autre partie et mis à jour immédiatement, par le Titulaire. Le remplacement d'un interlocuteur du titulaire doit être validé par écrit par France Travail.

Les parties garantissent que les responsables désignés précités sont habilités à prendre toute décision dans leurs domaines en rapport avec les prestations du marché.

Diffusion interne

8.4 – INSTANCES DE PILOTAGE DU MARCHE

Des points réguliers sur l'avancement des prestations doivent être réalisés par le titulaire auprès du représentant de France Travail, selon les modalités établies par les documents contractuels.

Les instances de pilotage attendues a minima sont énumérées ci-après :

- Comité de pilotage
- Comité projet
- Comité directeur
- Comité de pilotage et affaires
- Comité opérationnel

- **Comité pilotage** se réunissant au moins de manière mensuel. Cette instance doit notamment permettre d'arbitrer les choix techniques, fonctionnels et financiers lors des différentes phases du projet.
- **Comité projet** se réunissant au moins une fois par semaine durant la phase projet. Cette instance doit notamment permettre de garantir l'atteinte de la cible du projet, et décide d'adapter ou non le déroulement du projet pour atteindre la cible.
- **Comité opérationnel** se réunissant au moins de manière mensuel. Cette instance doit notamment permettre de faire le point sur les encours, indicateurs et la facturation.
- **Comité directeur** se réunissant au moins une fois par an. Cette instance doit notamment permettre de garantir la conformité contractuelle, de définir des orientations stratégiques et établir des conseils et veilles technologiques.
- **Comité de pilotage et affaires** se réunissant au moins une fois par trimestre. Cette instance doit notamment permettre d'effectuer un bilan de la période écoulée, une revue des incidents et une revue des indicateurs.

Ces différentes instances se tiendront sur un des sites de la DGA TECH de France Travail ou en audio conférences. Des réunions de travail pourront également être organisées à fréquence régulière ou occasionnelle sur des thèmes spécifiques.

- Les supports des réunions et instances doivent être transmis au plus tard dans les 5 jours calendaires avant l'instance de pilotage sauf stipulations contraires.

- Les comptes rendus doivent être disponibles de la part du titulaire au plus tard dans les 3 jours ouvrés maximum suivant la réunion sauf stipulations contraires.

Dans le cadre du dispositif de suivi et de gouvernance de la prestation exigé par France Travail, les instances de pilotage du marché seront notamment l'occasion pour les parties de faire un

Diffusion interne

état de la durée de présence des intervenants du titulaire et déterminer le cas échant les actions à mener.

Des réunions exceptionnelles peuvent avoir lieu sur demande de France Travail afin d'évoquer le suivi opérationnel des prestations, contrôler l'état d'avancement des différentes actions. Lors de ces réunions, les parties décideront des mesures à mettre en œuvre pour résorber les dysfonctionnements éventuels constatés. Le Titulaire fera toutes les propositions qu'il juge adaptées.

8.5 PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Les intervenants du titulaire réalisent leurs prestations avec probité et intégrité.

Ils s'engagent à respecter toutes les recommandations déontologiques édictées par des institutions ou organismes représentatifs dans leur secteur d'activité et toutes les mesures déontologiques exigées par la législation en vigueur et à venir dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à prévenir ou à faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts, défini comme une situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de leur mission. Notamment, si un intervenant lui déclare être dans une situation de conflit d'intérêts, il lui appartient d'en informer immédiatement la direction Achats Marchés et de remplacer cet intervenant.

Dans le cas où France Travail constate une situation de conflit d'intérêts, le remplacement de l'intervenant concerné est demandé dans les conditions décrites à l'alinéa 4 de l'article 8.1.

En cas d'impossibilité justifiée de remplacer l'intervenant concerné, il peut être mis fin à l'exécution des prestations dont il a la charge. Seules les prestations effectivement réalisées ouvrent droit au paiement.

Le titulaire est informé que les actions de démarchage ou de prospection sont prohibées.

Il appartient également au titulaire de procéder à une déclaration exhaustive, exacte et sincère des intérêts détenus à date et au cours des cinq dernières années par celui-ci.

Cette déclaration est à remettre à la DGA TECH de France Travail dans un délai d'un mois à compter de la notification.

Par la suite, elle devra être actualisée et mise à jour en cas de modification substantielle ou à date anniversaire du contrat.

8.6 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de France Travail.

Diffusion interne

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Le titulaire :

- Constitue des équipes en conformité avec les exigences de France Travail pour l'exécution de la prestation,
- Veille et contrôle le maintien constant des compétences,
- S'assure du respect de la durée de présence maximale de 4 ans ou 208 semaines cumulées imposée par France Travail à l'article 3 de la charte de gouvernance,
- Maintient une forte réactivité, notamment en adaptant très rapidement ses équipes en termes de nombre.
- Maintient les compétences, moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des résultats. Ces moyens sont des moyens minimums permanents (y compris en cas de congés, stages, formation…).
- Met en œuvre des compétences, personnels qualifiés et moyens matériels supplémentaires, extérieurs au site, dès lors que les moyens déployés sur le site ne peuvent suffire à l'obtention des résultats.

9.1 – OBLIGATIONS DE RESULTAT

Par l'obligation de résultat, le titulaire s'engage à exécuter ses obligations contractuelles en excluant tout aléa. La simple non-atteinte de ce résultat suffit à engager sa responsabilité. L'obligation de résultat du titulaire porte notamment sur :

- Le respect du planning global de France Travail, des dates et échéances prévues aux documents contractuels notamment des dates cibles des prestations à effectuer ;
- La réalisation des prestations décrites aux cahiers des charges ;
- Le respect des délais de mise en œuvre, de traitements des anomalies et des incidents,
- L'exécution des prestations sans interruption lors des plages horaires détaillées par les documents contractuels et suivant les indicateurs définis.
- Le respect des obligations impératives en matière d'hygiène et de sécurité ;
- La réalisation des contrôles exigés par la réglementation ;
- Le respect des procédures internes de France Travail applicables au présent contrat et communiquées au titulaire ;
- Le respect des échéances arrêtées par France Travail et le titulaire ;
- Une organisation (pérennité de ressources) permettant de garantir une continuité et une qualité de service quelles que soient les périodes de l'année ;
- La production des documents nécessaires au suivi du marché ;
- La délivrance des matériels/solutions/prestations conformes aux stipulations des documents contractuels tant en quantité qu'en qualité ;
- La production des documents et livrables en langue française selon le support concerné ;
- La mise en place d'une ligne téléphonique directe en cas de gestion de crise ;

Diffusion interne

- La mise en place d'un service d'assistance téléphonique 24/7 personnalisé en français, accessible par les exploitants de France Travail et toute autre personne habilitée.

Les autres obligations incombant au titulaire sont des obligations de moyens renforcées sauf stipulations contraires énoncées au cahier des charges relatant une obligation de résultat.

9.2 – OBLIGATION D'INFORMATION, DE CONSEIL ET DE MISE EN GARDE

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des éléments afférents à l'exécution des prestations. Il ne peut faire état d'erreurs, omissions ou incohérences pour n'exécuter qu'une prestation incomplète ou non-conforme aux règles de l'art. Par une obligation de moyen renforcé, il doit informer France Travail sur les conséquences des différentes décisions qu'il peut être amené à lui faire prendre, attirer son attention lorsqu'il décèle des risques de toute nature, lui suggérer toutes les démarches ou solutions utiles.

Il informe France Travail par écrit de tout dysfonctionnement ou problème rencontrés dans l'exécution de la prestation en ce qui concerne :

- L'organisation ;
- Le fonctionnement ;
- Les procédures et modes opératoires ;
- Les défaillances de son système.

De plus, dans le cadre de son devoir de conseil, le titulaire est tenu de satisfaire à son obligation par toutes recommandations écrites.

Ainsi en sa qualité de professionnel du domaine spécifique objet de l'accord-cadre, il s'engage à communiquer, sous un délai de 24h à France Travail, les alertes et mises en garde en cas de risques de sécurité et de risques opérationnels.

Le titulaire doit notamment :

- Faire bénéficier à France Travail de son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience ;
- Fournir tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre le bon déroulement des prestations ;
- Informer sans délai France Travail de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations ;
- Prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations du présent accord-cadre ;
- Solliciter toute réunion exceptionnelle qui se révélerait utile à l'exécution des prestations ;

Diffusion interne

En aucun cas l'intervention de France Travail ne dégage le Titulaire de son devoir de conseil au titre du présent accord-cadre, de sa responsabilité en tant que professionnel, ni le décharge de ses obligations.

9.3 – OBLIGATION RECIPROQUE DE COLLABORATION, D'INFORMATION ET DE VERIFICATION

Si au cours de la prestation, une difficulté apparaît, l'obligation contractuelle de collaboration engage les parties à s'alerter dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place une solution adaptée.

Afin de favoriser le bon déroulement de l'exécution du marché, France Travail :

- Collabore activement avec le titulaire et l'informe de l'existence de toute difficulté ou sujétion dont il aurait connaissance et qui pourrait avoir un impact sur les conditions de réalisation des prestations,

- Communique aux intervenants du titulaire toutes les informations et documents utiles, et lui en facilite la consultation, dans la mesure où ils seraient nécessaires à la bonne exécution des prestations.

- Vérifie en temps utile, les livrables éventuellement soumis à son approbation et formule s'il y a lieu ses remarques, observations ou désaccords.

9.4 – QUALITE ET GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE

Le Titulaire réalise l'ensemble des prestations lui incombant de façon ininterrompue pendant les plages horaires détaillées dans les documents contractuels et conformément aux performances, indicateurs et niveaux de qualité ou tout résultat définis par ces documents.

Il souscrit tous les contrats de maintenance nécessaires pour la réalisation des prestations afin de répondre sans défauts aux besoins de France Travail exprimés dans les documents contractuels.

9.5 – INCIDENTS/ FAILLES DE SECURITE – SAUVEGARDE DES DONNEES

Le cas échéant, afin de garantir la disponibilité des données, le titulaire assure un système quotidien de double sauvegarde des données en cas d'incendie des locaux, cryptolockage ou autre incident majeur. Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) de France Travail doit être obligatoirement informé en cas de survenance de faille et/ou incident de sécurité de toute nature et ce, dès que le titulaire en a connaissance.

Le titulaire communique à France Travail l'ensemble des procédures mises en œuvre visant à la résolution de l'incident de sécurité. L'absence et/ou l'inefficacité avérée des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le titulaire peuvent conduire France Travail à prononcer la résiliation du marché en cas de survenance répétée d'incidents de sécurité.

Diffusion interne

9.6 – PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

La gestion de la continuité d'activité prend la forme d'un plan de continuité d'activité (PCA) spécifiant divers engagements du titulaire envers France Travail. Le PCA traduit un système de *management* permettant de se protéger des incidents perturbateurs, de réduire leur probabilité de survenance et de s'y préparer.

- **Mise en place du PCA**

Fourni par le titulaire dans un délai de trois mois à compter de la notification puis mis à jour à chaque date anniversaire du contrat, le PCA, est établi suivant des orientations communément définies avec France Travail. Il regroupe toutes les procédures documentées pour rétablir et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini à la suite d'une perturbation majeure.

Le titulaire et France Travail collaborent de bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au PCA. Ils s'informent mutuellement de toute modification ou difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la continuité de service.

Préalablement à la mise en œuvre, le PCA fait l'objet d'une validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal. Le PCA contient *a minima* les éléments suivants :

- Une approche contextuelle des différents scénarii pouvant avoir une incidence sur la continuité d'activité, plus spécifiquement les hypothèses de catastrophe naturelle, grave accident, crise sanitaire, attentat terroriste, crise sociale, arrêt d'électricité ou coupure du réseau de télécommunication ;
- La définition des objectifs de continuité, en mode dégradé et en reprise d'activité ;
- L'identification des ressources indispensables en matière de ressources humaines, d'infrastructures, de systèmes d'information, de ressources intellectuelles
- Une politique de gestion des personnels (postes indispensables, dispositifs d'aménagements du temps de travail, organisation du roulement entre les personnes mobilisables pour les activités en présentiel) ;
- Une liste de personnes responsables pour déployer dans l'immédiat les dispositifs du PCA et les modalités d'organisation du comité d'alerte/cellule de crise en charge de centraliser l'information, prendre des décisions collectives et collégiales, coordonner et diriger les actions, piloter la communication de crise, déclencher les plans collatéraux (plan de reprise informatique notamment).

Durant la phase transitoire entre la survenance de l'événement et la reprise d'activité, le titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il est tenu d'assurer les niveaux de service définis soit par le cahier des charges, soit par la convention de service en cas de révision des niveaux de service suite à la survenance de l'événement.

Le titulaire met en œuvre toutes les mesures permettant la reprise des activités et définit avec France Travail une date de reprise d'activité complète.

Diffusion interne

Toute absence ou défaillance dans la mise en place du PCA engage la responsabilité du titulaire pour manquement à une obligation de résultat.

Une insuffisance dans les moyens mis à disposition ou une négligence dans la gestion et la mise en œuvre du PCA engage la responsabilité du titulaire pour manquement à une obligation de moyens renforcée.

9.7– OBLIGATION DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

Le Titulaire maintient le transit internet et le service anti DDOS en parfait état de fonctionnement selon les spécifications techniques définies au cahier des charges et assure une surveillance continue pour détecter et corriger toute défaillance.

Il effectue des vérifications régulières et programmées selon un calendrier prédéfini, incluant mais ne se limitant pas à :

- Contrôles de performance.
- Tests de fonctionnalité.
- Inspections visuelles et techniques.
- Mise à jour des logiciels et firmware associés.

En cas de dysfonctionnement ou de panne signalée par France Travail ou détectée par le titulaire, ce dernier intervient afin de rétablir le bon fonctionnement du service dans les délais énoncés au sein des documents contractuels.

Le titulaire fournit à France Travail à minima un rapport détaillé après chaque intervention, incluant notamment la nature de la maintenance effectuée, les composants remplacés, les résultats des tests post-intervention.

Lorsque France Travail confie au titulaire un(e) matériel, produit/solution, le titulaire assure la maintenance ainsi que les prestations associées.

Son obligation consiste à :

- Maintenir en bon état de fonctionnement les matériels, produits, la solution, couvert(e)s par le marché ;
- Assister France Travail dans leur utilisation ;
- Corriger toute anomalie de fonctionnement des éléments maintenus ;
- Assister France Travail pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation les matériels/produits et fichiers à la suite d'un incident ou accident causé par un dysfonctionnement.

France Travail s'engage à :

Diffusion interne

- Maintenir un environnement compatible avec les spécifications du (des) matériels/produit(s) ;
- Permettre au Titulaire d'effectuer les modifications n'affectant pas défavorablement les performances du (des) produit(s) ou qui sont requises par la loi ou pour des raisons de sécurité ou de fiabilité ;
- Mettre à disposition du titulaire les moyens d'accès et les installations nécessaires à l'exécution du service, en s'assurant que le Titulaire bénéficie d'une licence ou est autorisé à utiliser le(s) produit(s) mis à sa disposition par France Travail.

9.8– OBLIGATION DE SECURITE – ACCES AUX LOCAUX DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire se conforme aux règlements relatifs à l'accès, à la sécurité, à la discipline et à l'hygiène en vigueur sur le site de France Travail, et plus généralement, à toutes les instructions données. Il prend le même engagement envers son personnel et ses sous-traitants éventuels.

Il se conforme notamment :

- Aux instructions générales de sécurité classiques applicables aux entreprises extérieures travaillant sur le site où sont exécutées les prestations ;
- Au décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure ;
- Aux règlements édictés par le site en matière de discipline, d'hygiène et de sécurité.

Les intervenants du Titulaire doivent obligatoirement porter une carte permanente officialisant leur appartenance à l'entreprise concernée et porter le badge délivré par France Travail.

9.9 – OBLIGATION DE DELIVRANCE

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat pour la délivrance des livrables conformes aux stipulations des documents contractuels tant en termes de qualité qu'en terme de quantité. Le matériel livré comprend les accessoires nécessaires tels que câbles notices ou manuels d'utilisation de fonctionnement et d'exploitation.

En toute hypothèse, France Travail bénéficie de la garantie légale des vices cachés.

Le titulaire s'engage à livrer les fournitures sur le site indiqué à l'article « lieu d'exécution » du présent contrat. Le titulaire prend à sa charge le transport, l'assurance du transport, les frais de douane éventuels, la livraison, l'installation et la mise en ordre de marche de la solution (= notification par le titulaire à la personne publique signifiant que la personne publique peut procéder aux opérations de vérification d'aptitude) ou de tout produit acheminé chez le France Travail qu'il effectue sous sa responsabilité, même s'ils sont confiés à un tiers par ses soins.

ARTICLE 10 – OPERATIONS DE VERIFICATION

Quel que soit le mode d'exécution, une réception des prestations doit avoir lieu, au plus tard au terme fixé dans les commandes correspondantes et en tout état de cause, selon les termes figurant dans le cahier des charges.

La vérification des prestations est de nature quantitative et qualitative :

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentés correspond bien à la quantité des livrables demandés,

- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des prestations effectuées avec les spécifications précisées par le cahier des charges ou par le bon de commande

10.1 – VERIFICATION D'APTITUDE ET VERIFICATION DE SERVICE REGULIER

La validation des prestations de construction (build – phase projet) est assurée par France Travail sur l'environnement de son choix suivant les procédures décrites ci-après.

Elle comporte trois étapes :

- La vérification d'aptitude (VA) contrôle que le produit/service est bien conforme aux spécifications fonctionnelles et techniques et pourra s'intégrer dans l'environnement du système d'information sans problèmes. Elle donne lieu à une acceptation de Mise en Service du « Service » (MES) rendu par le Titulaire si aucune réserve bloquante empêche celle-ci. France Travail utilisera un document de recette fournie par le Titulaire et convenu avec France Travail. Les recettes incluront des vérifications techniques, de sécurité, fonctionnelles et de charge. Si France Travail prononce une acceptation, un PV de recette sera émis.

- La MES se déroulera à l'issue du PV de VA, à une date et une heure convenue avec France Travail. Un document de recette de MES comportant au moins des tests de non-régressions sera documenté par le Titulaire et convenu avec France Travail au moins 10 jours ouvrés avant la date de MES. Par ailleurs, un plan de déroulé de la MES avec un plan d'impact, un plan de communication, de gestion des risques, de retour arrière sera présenté à France Travail au moins 15 jours ouvrés avant la MES. Ces éléments seront soumis à la gestion des changements France Travail qui pourra conditionner la date de tenue de la MES ou demander des ajustements. À tout moment lors de la MES, si France Travail estime que la MES ne permet pas de rendre le service de manière nominale et optimale, un retour arrière pourra être demandé. Cette MES donnera lieu à un PV de MES. Lorsque la MES est positive, la vérification de service régulier pourra démarrer.

- La vérification de service régulier (VSR) constate que la solution fonctionne correctement dans l'environnement d'exploitation réel, avec les volumétries réelles et

Diffusion interne

une couverture totale des fonctionnalités (ou exigences du cahier des charges). Elle donne lieu éventuellement à des ajustements par le Titulaire, à des réserves de France Travail que le Titulaire devra lever intégralement pour sortir de cette phase. Les engagements de service (SLA) doivent être tenus par le Titulaire. Un PV de recette définitive sera prononcé à l'issue de cette phase lorsque toutes les réserves éventuelles auront été levées. Une facturation complète de la phase d'appropriation pourra avoir lieu.

Corrélativement, France Travail peut mesurer si le produit tel qu'il a été spécifié est effectivement adapté aux besoins des utilisateurs.

10.1.1 Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude fait appel aux ressources du titulaire.

Elle comprend :

- Une vérification fonctionnelle et technique afin de constater la conformité des résultats obtenus avec ceux attendus décrits dans les spécifications ;
- France Travail vérifiera également que les normes et standards définis dans les documents contractuels ont bien été respectés, la documentation et de manière générale pour les livrables attendus, il en va de même pour les processus opérationnels mis en place pour rendre le Service ;
- Une vérification de qualification pour garantir le bon fonctionnement des livrables dans leur environnement technique.

Conditions de déroulement de la VA :

France Travail dispose, pour procéder aux vérifications et notifier sa décision, d'un délai se situant dans une fourchette de 15 jours calendaires à 90 jours calendaires (12 semaines) au plus, à compter de son démarrage. Le délai est précisé par France Travail dans sa commande ou par tout autres moyens.

En cas d'anomalies bloquant la recette, cette période est prolongée d'autant.

La vérification d'aptitude sera considérée comme positive selon les critères ci-dessous :

Événement	Conditions requises	Commentaire
VA	Durée contractuelle	La VA démarre à l'acceptation de livraison. Les périodes de correction des anomalies par le prestataire ne s'imputent pas sur la durée prévue pour la VA.

Événement	Conditions requises	Commentaire
Acceptation de la VA	Pas d'anomalie bloquante	Les définitions des anomalies sont énoncées dans les cahiers des charges ainsi que dans la convention de service.

La vérification d'aptitude, positive ou négative, donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal au plus tard en fin de période de VA.

En cas de VA négative, France Travail considère que la livraison n'a pas eu lieu, notamment en ce qui concerne le suivi des délais. Le titulaire disposera d'un nouveau délai de 10 jours ouvrés notifié par écrit pour présenter une nouvelle livraison. France Travail procèdera alors à une nouvelle vérification des livrables dans les conditions précédemment décrites.

Si la vérification est à nouveau négative, les pénalités et les dispositions qui seront prévues au contrat s'appliqueront.

Dès lors qu'une VA a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive, France Travail se réserve la possibilité de prendre toutes mesures qu'elle jugera utiles pour obtenir les résultats attendus.

10.1.2 Vérification de service régulier (VSR)

La durée de la VSR correspond à 60 jours calendaires d'exploitation.

La vérification de service régulier a pour but de vérifier le comportement des prestations fournies dans les conditions normales d'exploitation : volumétrie réelle, couverture aléatoire des cas fonctionnels, enchaînement des traitements, robustesse par rapport aux imprévus d'exploitation.

La date de départ de cette période est fixée par la DGA TECH de France Travail.

Au cours de cette période les anomalies constatées font l'objet de fiches d'anomalies centralisées par le DGA TECH de France Travail et transmises au titulaire.

L'ensemble des anomalies constatées par le titulaire pendant la phase de VSR sont à la charge du titulaire.

Le service est réputé régulier si la totalité des fonctionnalités ou des services sont opérationnels pour les utilisateurs et si l'application/service est accessible sans interruptions intempestives. Dans le cas contraire, le titulaire sera tenu de remédier aux défauts relevés.

10.1.2.1 VSR négative

En cas de VSR négative prononcée pour la première fois par France Travail, le titulaire dispose alors d'un délai de 10 jours ouvrés pour présenter une nouvelle livraison.

Une seconde phase de VSR est alors réalisée dans les conditions précédemment décrites.

En cas de VSR à nouveau négative (constatation d'un nombre trop important de non-conformités ou d'anomalies, performances non satisfaisantes), France Travail prononce une décision d'ajournement ou de rejet.

- **Décision d'ajournement**

En cas d'ajournement, France Travail appliquera une pénalité.

Une troisième phase de VSR est alors réalisée dans les conditions précédemment décrites. Une nouvelle période de VSR sera définie par France Travail.

Une nouvelle décision est prise au terme de cette période de prolongation.

Si la VSR est à nouveau négative, les pénalités et/ou les dispositions prévues au contrat seront appliquées jusqu'à la nouvelle présentation d'une solution et/ou d'un produit conforme aux exigences contractuelles.

- **Décision de rejet**

Dans le cas où la VSR aboutit à :

- ***Un rejet total de la solution par France Travail* :**

A l'issue de la période de VSR, France Travail rejette la solution (hors faute de France Travail ou cas de force majeure). La motivation de ce rejet est notifiée au titulaire. Il est décidé de l'arrêt de l'exécution de la prestation concernée et le Titulaire rembourse à France Travail les éventuelles avances financières faites sur la prestation considérée, le marché ou le marché subséquent le cas échéant pourra être résilié en application de l'article « résiliation ».

En outre, en tout état de cause, à l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du titulaire.

- ***Une réception avec réfaction (rejet partiel)* :**

Diffusion interne

Celle-ci consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du Titulaire relatives aux prestations rejetées.

Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de dix jours calendaires à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.1.2.2 VSR positive

La VSR est prononcée sur PV, si toutes les anomalies recensées ont été corrigées. La VSR positive vaut admission des livrables et est le point de départ de la période de garantie et de la phase opérationnelle du projet.

La validation sans réserve de la solution ou de la prestation, par France Travail, entraîne les conséquences suivantes :

- la signature du PV de VSR par le France Travail qui approuve la solution ou toute prestation correspondante vérifié(e)(s),
- la fin du décompte des pénalités éventuellement appliquées, à compter de la date d'admission sans réserve,
- le complet paiement de la prestation.

10.2 – APPROBATION DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES

Les livrables font l'objet d'une réception par France Travail, formalisée par la signature d'un procès-verbal d'approbation après validation de la totalité des livrables exigés.

Les livrables sont validés par France Travail notamment au regard de leur qualité (lisibilité et compréhension des besoins de France Travail au regard du cahier des charges) et des indicateurs correspondants.

Les livrables attendus ainsi que les délais maximums de remise sont précisés par le cahier des charges et/ou la convention de service et le cas échéant par le bon de commande correspondant et/ou par courrier électronique.

Les vérifications sont de nature quantitative et qualitative.

Diffusion interne

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentée correspond bien à la quantité demandée conformément à la prestation désignée au bon de commande ;

- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des livrables avec les spécifications du cahier des charges dans le respect des délais prévus.

Dans un délai de 15 jours ouvrés, France Travail vérifie la conformité des livrables réalisées aux termes des spécifications du cahier des charges et aux précisions apportées en cours d'exécution du marché.

France Travail souhaite que le titulaire soit force de proposition pour étaler la remise des livrables documentaires ou pour proposer des délais adaptés en cas de livraison d'un volume important de livrables sur une courte période afin de prendre en compte la charge que cela représente pour France Travail.

A l'issue de ce délai,

- Sans observations formulées par France Travail à l'issue du délai indiqué ci-dessus, les livrables sont considérés comme approuvés,

- Si les livrables sont jugés non conformes ou insuffisants, la vérification est négative. Le titulaire dispose de **cinq jours ouvrés** à compter de la date de réception des observations, par écrit (mail, fax, lettre) pour livrer un nouveau document/livrable conforme. France Travail dispose alors d'un délai maximum de **cinq jours ouvrés** pour formuler ses observations. Sans observation formulée par France Travail à l'issue de ce délai, l'approbation du livrable est réputée acquise.

    - En revanche, si le livrable n'est toujours pas approuvé après la seconde présentation, France Travail est susceptible d'appliquer les pénalités prévues au présent marché et/ou de prononcer une réception avec réfaction (rejet partiel) :

Approbation avec réfaction

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire.
Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq jours calendaires à

compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

L'approbation sans réserve du livrable par France Travail, entraîne :

- la rédaction de droit d'un PV d'approbation définitif des livrables par France Travail,
- la fin des pénalités éventuellement appliquées.

Diffusion interne

ARTICLE 11 – PLAN D'ASSURANCE QUALITE ET CONVENTION DE SERVICES

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) décrit l'ensemble des dispositions spécifiques prises par le titulaire notamment en matière d'assurance, de contrôle, et de suivi qualité des prestations.

Le PAQ, rédigé par le titulaire, permet de définir le rôle des intervenants du titulaire et de France Travail en cours d'exécution du marché.

Il contient notamment les informations et les règles utiles aux intervenants du projet, dont :

- Les noms et responsabilités des intervenants et les modalités de suivi du marché,
- Les modalités d'organisation des équipes respectives,
- L'échéancier des réunions et des livrables nécessaires à l'exécution du marché,
- Le planning des unités d'œuvre commandées et leurs dates cibles,
- La démarche d'intégration ou de services,
- Les méthodes, outils et règles,
- Les principes liés à la gestion de la documentation,
- Les modalités de suivi du plan qualité,
- Les indicateurs qualité,
- Les causes, les demandes et les nouvelles dates de remise des livrables ou tout autre document ou prestation modifiant le planning ou l'échéancier initial.

La convention de services est un document qui détermine notamment par activité, les niveaux de qualité attendus.

Le titulaire respecte les niveaux de service définis par ce document.

Les écarts entre les niveaux de service et les résultats effectifs sont mesurés suivant la périodicité prévue par la convention de services et sont passibles des pénalités prévues par le présent accord-cadre.

La première version de la convention de service et du Plan d'assurance qualité doivent être transmis par le titulaire lors de la phase d'appropriation, au plus tard, un mois après la notification du marché pour le Plan d'assurance qualité et trois mois pour la convention de service.

Le titulaire tient à jour la convention de services et le plan d'assurance qualité sans frais supplémentaires et ces mises à jour ne peuvent pas être moins contraignante pour le titulaire.

ARTICLE 12 – DROITS D'UTILISATION DES LICENCES

12.1 – ETENDUE ET DUREE DE LA CONCESSION DE DROIT D'USAGE

Le titulaire doit posséder les droits d'utilisation et/ou d'exploitation et/ou disposer des accords de licence lui permettant de mettre à disposition une solution logicielle lors de l'exécution du marché.

Le titulaire remet à France Travail la documentation d'utilisation et l'ensemble des éléments accessoires nécessaires à une bonne utilisation.

En outre, le titulaire garantit la conformité de la solution logicielle par rapport à ses spécifications fonctionnelles et techniques et à sa documentation. Toute intervention téléphonique et/ou déplacement sur le site de France Travail ne peut donner lieu à facturation complémentaire.

Le titulaire concède à France Travail pour ses besoins de fonctionnement interne, un droit personnel d'utilisation non exclusif de la solution logicielle dans toutes ses versions successives, sous réserve du paiement effectif du prix indiqué à l'annexe financière.

- Dans le cas où la solution logicielle serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail :

  Si la solution est hébergée et intégrée dans le système d'information de France Travail, le droit d'utilisation est concédé pour la durée des droits d'auteur pour les seuls besoins du marché à l'exclusion de toute autre finalité à minima pendant toute la durée du marché à compter de sa notification et pour le monde entier.

  Le titulaire remet à France Travail la documentation d'utilisation et l'ensemble des éléments accessoires nécessaires à une bonne utilisation.

  France Travail n'acquiert aucun droit de propriété sur les éléments remis.

12.2 – MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION

Le présent article est applicable dans le cas où la solution logicielle ne serait pas intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.

Le Titulaire met à disposition de France Travail une solution dont les spécifications attendues sont décrites par le cahier des charges.

Le titulaire met à disposition de France Travail pour ses besoins de fonctionnement interne, un service hébergé avec un datacenter conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD), règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril

Diffusion interne

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.

Le Titulaire assure l'hébergement, la sauvegarde des données, le support, la maintenance et la sécurité et toute autre action visant à assurer le fonctionnement effectif de la solution.

La solution attendue doit offrir un haut niveau de performance notamment en raison du caractère sensible lié aux activités objet du présent contrat.

Le Titulaire respecte impérativement les délais de traitement et de résolution des anomalies définis par les documents contractuels et/ou autres délais éventuellement convenus et formalisés dans les documents du marché.

La date de livraison de la solution intervient dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date de réception de la commande de France Travail par le titulaire sauf mentions contraires.

12.3– ACCES A LA SOLUTION

Le présent article est applicable dans le cas où la solution logicielle ne serait pas intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.

Les utilisateurs dûment authentifiés et identifiés utilisent seuls ce droit d'accès suivant les plages horaires définies par les documents contractuels.

Sauf incident technique majeur et critique dûment justifié à France Travail, aucune interruption de service ne doit être planifiée par le titulaire lors des plages de disponibilité définies par le cahier des charges et les autres documents contractuels.

Le titulaire est responsable de toutes les conséquences d'une interruption ou d'une suspension des services pour maintenance s'il n'a pas averti France Travail afin de lui permettre d'anticiper la suspension et d'adapter, le cas échéant, son exploitation. Dans le cas d'une interruption non planifiée du service durant les heures normales de disponibilité, le titulaire informe le contact désigné par France Travail au plus tard dans la demi-heure suivant le constat de l'incident, par tous moyens (téléphone, courriel avec AR) selon les modalités définies conjointement dans les documents du marché.

12.4 – CESSION DES DROITS SUR LES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES REALISE SUR LES APPLICATIONS DE FRANCE TRAVAIL

Conformément aux articles L.122-1 à L.122-4 du Code de la propriété intellectuelle (CPI), le titulaire cède à France Travail l'intégralité de ses droits patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs aux développements spécifiques réalisés pour le compte de France Travail sur les applications de France Travail.

Le Titulaire cède à France Travail, à titre exclusif et définitif, pour ses besoins propres, les droits d'exploitation afférents aux développements spécifiques/au logiciel et à la documentation

associée, en code objet et en code source, au fur et à mesure de leur réalisation. La cession confère à France Travail la faculté d'exploiter personnellement les droits patrimoniaux ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

Les prestations incluent le prix de la cession des droits de propriété intellectuelle.

Le Titulaire reste propriétaire de ses connaissances antérieures et des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, le savoir-faire et l'expérience acquise préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché et notamment de la réalisation des développements spécifiques

Les droits cédés comprennent :

12.4.1 – DROITS DE REPRODUCTION

Le titulaire cède le droit de reproduction qui s'entend comme le droit de fixer ou faire fixer matériellement les éléments cédés par tous procédés. Ce droit comporte notamment :

- Le droit de reproduire ou de faire reproduire les éléments cédés en tout ou partie, sans limitation de nombre, par tous moyens et procédés, actuels ou futurs, connus ou inconnus à la date de notification du marché, en tout format et sur tout support – papier ou dérivé, imprimerie, photocopie, électronique, informatique, vidéographique, phonographique, audiovisuel, optique, numérique ou magnétique, photographie, numérisation ;

- France Travail se réserve le droit d'intervenir sur les éléments cédés pour permettre leur utilisation conformément à leur destination et d'en corriger notamment les erreurs sans autorisation expresse du titulaire conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du CPI ;

- L'établissement de toutes copies et exemplaires des éléments cédés, intégralement ou par extrait, en tout format, par tout procédés et sur tous supports connus ou inconnus au jour de la notification du marché, notamment CD-ROM, USB, DVD).

12.4.2 – DROITS D'ADAPTATION ET DE TRADUCTION

- Le droit d'adaptation comprend le droit d'adapter ou de faire adapter tout ou partie des éléments cédés, de les mixer, de les modifier, de les corriger, de les transformer, de les faire évoluer, de les supprimer, d'en réaliser de nouveaux développements ou des nouvelles versions, de les maintenir, assembler, arranger, numériser, transcrire, de les porter sur toute configuration informatique, de les interfacer avec tout logiciel, base de données, produits informatiques, et ce, sur tout support actuel ou futur, vidéo, internet, CD-ROM, USB, DVD et d'en intégrer tout ou partie dans des œuvres existantes ou à venir sur tous types de supports et notamment ceux précédemment mentionnés ;

- Le droit de traduction comprend le droit de traduire ou faire traduire tout ou partie des éléments cédés en toutes langues et de reproduire et de faire reproduire ces traductions sur tous support électronique, informatique numérique ou magnétique, par tous procédés actuels ou futurs au jour de la notification du présent marché.

12.4.3 – DROIT DE REPRESENTATION

Le titulaire cède à France Travail son droit de représentation lequel s'entend comme le droit de communiquer les éléments cédés au public par quelque procédé que ce soit et qui comprend :

- le droit de représenter ou faire représenter en tout ou partie les éléments cédés intégralement ou par extrait, en tous pays, pour tout public, en toutes langues par tout procédés et moyens de communication et de télécommunication inhérents à ce mode d'exploitation connus ou inconnus au jour de la notification du présent marché et notamment par diffusion sur écran, projections, auditions, voie optique, hertzienne, magnétique, ondes, câbles, fils, réseaux satellites, réseaux numériques, réseaux de télécommunication en ligne (internet, extranet, internet), téléphonie mobile, téléchargement, télétransmission, en vue de la réception individuelle et ou collective à des fins culturelles, informatives, scientifiques ou pédagogiques ;

- la représentation publique des éléments cédés intégralement ou par extraits par tous moyens existants ou à venir, à titre gratuit ou onéreux, et notamment à des fins de démonstration ou de promotion, de diffusion au sein des entités de France Travail ou à l'externe sans que cette liste soit exhaustive :

12.4.4 – DUREE ET ETENDUE GEOGRAPHIQUE D'EXPLOITATION DES DROITS CEDES

La cession des droits est consentie, sans limitation géographique, pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle d'après la législation française et les conventions internationales, actuelles ou futures, y compris les prolongations éventuelles qui pourraient être apportées à cette durée.

12.5 – CONCESSION DES DROITS SUR LES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

Le présent article est applicable dans le cas où la solution logiciel serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.

Le Titulaire concède à France Travail, pour ses besoins propres, les droits d'exploitation afférents aux développements spécifiques demandés par France Travail, en code objet et en code source, au fur et à mesure de leur réalisation. La concession confère à France Travail la faculté d'exploiter personnellement les droits patrimoniaux ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

Les prestations incluent le prix de la concession des droits.

Le Titulaire reste propriétaire de ses connaissances antérieures et des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, le savoir-faire et l'expérience acquise préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché et notamment de la réalisation des développements spécifiques.

Conformément à l'article L.131-3 du CPI, les droits concédés comprennent :

12.5.1 – Droits de reproduction

Le Titulaire concède le droit de reproduction qui s'entend comme le droit de fixer ou faire fixer matériellement les éléments cédés par tous procédés. Ce droit comporte notamment :

- le droit de reproduire ou de faire reproduire les éléments concédés en tout ou partie, sans limitation de nombre, par tous moyens et procédés, actuels ou futurs, connus ou inconnus à la date de notification du marché, en tout format et sur tout support – papier ou dérivé, imprimerie, photocopie, électronique, informatique, vidéographique, phonographique, audiovisuel, optique, numérique ou magnétique, photographie, numérisation ;

- France Travail se réserve le droit exclusif d'intervenir sur les éléments concédés pour permettre leur utilisation conformément à leur destination et d'en corriger notamment les erreurs sans autorisation expresse du Titulaire conformément aux dispositions relatives aux logiciels de l'article L.122-6 du CPI ;

- l'établissement de toutes copies et exemplaires des éléments concédés, intégralement ou par extrait, en tout format, par tout procédés et sur tous supports connus ou inconnus au jour de la notification du marché, notamment CD-ROM, USB, DVD).

12.5.2 – Droits d'adaptation et de traduction

- Le droit d'adaptation comprend le droit d'adapter ou de faire adapter tout ou partie des éléments cédés, de les mixer, de les modifier, de les corriger, de les transformer, de les faire évoluer, de les supprimer, d'en réaliser de nouveaux développements ou des nouvelles versions, de les maintenir, assembler, arranger, numériser, transcrire, de les porter sur toute configuration informatique, de les interfacer avec tout logiciel, base de données, produits informatiques, et ce, sur tout support actuel ou futur, vidéo, internet, CD-ROM, USB, DVD et d'en intégrer tout ou partie dans des œuvres existantes ou à venir sur tous types de supports et notamment ceux précédemment mentionnés ;

- Le droit de traduction comprend le droit de traduire ou faire traduire tout ou partie des éléments cédés en toutes langues et de reproduire et de faire reproduire ces traductions sur tous support électronique, informatique numérique ou magnétique, par tous procédés actuels ou futurs au jour de la notification du présent marché.

Diffusion interne

12.5.3 – Droit de représentation

Le Titulaire concède à France Travail son droit de représentation lequel s'entend comme le droit de communiquer les éléments concédés au public par quelque procédé que ce soit et qui comprend :

- le droit de représenter ou faire représenter en tout ou partie les éléments concédés intégralement ou par extrait, en tous pays, pour tout public, en toutes langues par tout procédés et moyens de communication et de télécommunication inhérents à ce mode d'exploitation connus ou inconnus au jour de la notification du présent marché et notamment par diffusion sur écran, projections, auditions, voie optique, hertzienne, magnétique, ondes, câbles, fils, réseaux satellites, réseaux numériques, réseaux de télécommunication en ligne (internet, extranet, internet), téléphonie mobile, téléchargement, télétransmission, en vue de la réception individuelle et ou collective à des fins culturelles, informatives, scientifiques ou pédagogiques ;

- la représentation publique des éléments concédés intégralement ou par extraits par tous moyens existants ou à venir, à titre gratuit ou onéreux, et notamment à des fins de démonstration ou de promotion, de diffusion au sein des entités de France Travail ou à l'externe sans que cette liste soit exhaustive :

12.5.4 – Durée et étendue géographique d'exploitation des droits concédés

La concession des droits est consentie, sans limitation géographique, pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle d'après la législation française et les conventions internationales, actuelles ou futures, y compris les prolongations éventuelles qui pourraient être apportées à cette durée.

12.6 – ACCES AUX CODES SOURCES

Le présent article est applicable dans le cas où la solution serait intégrée et hébergée dans le système d'information de France Travail.

12.6.1 – Remise des codes sources

Le Titulaire dépose, à ses frais, auprès d'un tiers habilité au séquestre de logiciels (ci-après le « Séquestre »), les codes sources de la solution accompagnés de toute la documentation nécessaire afin de permettre son exploitation. Le Titulaire n'est pas considéré comme ayant qualité de Séquestre.

Sur demande de France Travail, le Titulaire lui remet un justificatif émanant du Séquestre qui permet d'établir que les codes sources ont été déposés. La convention conclue entre le Titulaire et le Séquestre garantit l'accès de France Travail aux codes sources.

Diffusion interne

France Travail préserve la confidentialité des codes sources et s'interdit de les communiquer à des tiers, à l'exception des prestataires de tierce maintenance ou d'infogérance avec lesquels il s'engage à conclure un accord de confidentialité.

Le Titulaire dépose à la fin de chaque semestre les nouvelles versions, patchs, mises à jour correctives significatives de la solution logicielle.

12.6.2 – Modalités d'accès

France Travail accède à une copie des codes sources de la solution logicielle et/ou des développements spécifiques en cas de survenance d'un des évènements suivants :

- Redressement judiciaire du Titulaire, dès le jugement le prononçant, sur simple présentation du jugement au Tiers séquestre. Cet accès sera possible et illimité nonobstant toute poursuite ou non des contrats par l'administrateur judiciaire ou plan de continuité ou de reprise de la société du Titulaire ;

- Liquidation judiciaire du Titulaire, dès le jugement la prononçant, sur simple présentation du jugement au Tiers séquestre ;

- Dissolution, cessation d'activité, rachat et/ou fusion du Titulaire avec une autre société sans reprise des engagements du Titulaire envers France Travail ;

- Arrêt des prestations de maintenance : l'arrêt sera considéré comme effectif si, après deux injonctions de France Travail de reprendre les prestations de maintenance, envoyées par courrier recommandé avec avis de réception, pendant un délai supérieur ou égal à deux mois, aucune action n'a été engagée par le Titulaire pour respecter son obligation de support et de maintenance ;

- Non-correction d'une anomalie/incident bloquant sous un délai de trente (30) jours ouvrés suivant sa notification à défaut de toute solution de contournement fournie dans l'intervalle.

Le droit d'accès aux codes sources emporte automatiquement au bénéfice de France Travail une licence non exclusive, non transférable, sauf convention contraire, pour ses besoins internes de poursuite d'utilisation et d'intégration de la solution logicielle.

Cette licence emporte un droit de représentation, reproduction, adaptation, traduction, évolution des codes sources sur tout support existant ou prévisible, au bénéfice de France Travail aux fins de maintien en conditions opérationnelles.

ARTICLE 13 –PUBLICITE ET REFERENCES

Le titulaire doit solliciter une autorisation écrite pour tout usage du nom de France Travail à titre de référence dans sa documentation commerciale et/ou sur tout moyen de communication électronique.

Le titulaire ne peut procéder à une diffusion ou à une publicité quelconque relative au service sans l'accord préalable et écrit de France Travail. Tout projet d'article ou communication, autre qu'à titre de référence, devra être soumis à France Travail pour approbation avant autorisation de publication ou de communication.

ARTICLE 14 – GARANTIES

14.1 – GARANTIE DE NON-CONTREFACON

France Travail et le titulaire restent propriétaires de leurs connaissances respectives, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenues antérieurement à la date d'entrée en vigueur du marché.

Le titulaire garantit notamment que la(les) solution(s) logicielle(s) ne constitue(nt) pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante et respectent les droits de propriété intellectuelle des tiers.

A la date d'entrée en vigueur du marché, et pour sa durée d'exécution, le titulaire doit posséder les droits de propriété intellectuelle ou disposer des accords de licence lui permettant d'utiliser les produits ou procédés.

Il garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation, revendication ou opposition de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution du marché aurait porté atteinte.

Si France Travail est victime d'un trouble de jouissance et fait l'objet d'une assignation, France Travail :

- Avise le titulaire, dans les plus brefs délais à compter de la réception de l'assignation ;
- L'appelle en cause en qualité de garant ;
- Accepte qu'il négocie le désistement du demandeur, sans aucune dépense supplémentaire à charge de France Travail.

Les indemnisations et frais éventuels de toute natures engagés par France Travail, ainsi que tous les dommages et intérêts prononcés contre lui sont pris en charge par le titulaire. Le titulaire se charge de la défense, à ses frais, dirige la procédure et paie les dommages et intérêts accordés aux tiers pour donner suite à une décision de justice devenue définitive, le cas échéant.

Diffusion interne

Dans ce cas, le titulaire peut, à ses frais, soit :

- Modifier ou remplacer les éléments contrefaisants, si un élément de substitution de caractéristiques ou de performances égales ou supérieures existe ou par le développement d'un autre élément non contrefaisant tout en restant conformes aux spécifications du marché,
- Obtenir le droit pour France Travail de continuer à utiliser et exploiter la solution,
- Rembourser à France Travail le prix perçu pour l'élément contrefaisant.

14.2 – GARANTIE DES VICES CACHES

Les matériels/équipements/produits sont garantis au titre des vices cachés. Conformément à l'article 1641 du Code Civil, le titulaire est tenu responsable de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que France Travail ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Le Titulaire garantit que le matériel livré est en bon état de fonctionnement. Cette garantie concerne exclusivement les vices et défauts cachés ; elle porte sur les pièces, la main-d'œuvre et le déplacement. En cas de remplacement du matériel, les frais de transport sont à la charge du titulaire.

14.3 – GARANTIE DES MATERIELS

Au titre de la garantie, sont couvertes toutes les interventions (pièces, main d'œuvre et intervention sur site) visant à remettre les services, matériels et accès en état de fonctionnement.

La garantie doit couvrir l'ensemble des composants des matériels et accès fournis.

ARTICLE 15 – PENALITES

Les pénalités n'ont pas de caractère libératoire. Le titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non-réalisation dans les délais, a donné lieu à l'application d'une pénalité. Le titulaire ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de la pénalité. Il sera tenu compte des prolongations éventuellement accordées par écrit par France Travail. Elles sont le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation du marché.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités est sans préjudice de la faculté de France Travail de notifier la résiliation du bon de commande, marchés subséquents ou du contrat dans les conditions prévues à l'article « résiliation ». Dans cette hypothèse, l'intégralité des pénalités versées ou dues par le titulaire reste définitivement acquise à France Travail.

Diffusion interne

Les pénalités notifiées au titulaire sont réglées dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la date de réception de la demande. Le montant de l'ensemble des pénalités est plafonné à 20% du montant facturé TTC sur le marché et les pénalités sont cumulatives. A défaut de paiement dans ce délai, les pénalités réclamées sont payées par précompte du montant total de chaque facture reçue jusqu'à leur complet paiement. Seul, le mandataire, en cas de groupement d'opérateurs économiques, ou le titulaire en cas de sous-traitance, est redevable du paiement des pénalités. Le mandataire fait son affaire de la répartition des pénalités entre les membres du groupement.

Il est expressément convenu entre les parties que l'absence d'application ou de demande de l'exécution d'une pénalité prévue au contrat par France Travail ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation de la part de France Travail à ces droits. France Travail conserve entièrement son droit de réclamer l'application de la pénalité prévue au contrat, en tout ou en partie, à tout moment du contrat. Cette clause s'applique même si France Travail n'a pas exigé l'exécution de la pénalité ou n'a pas exercé ses droits dans un délai raisonnable après la survenance de l'événement donnant lieu à la pénalité.

- **Pénalité pour non-respect de la Charte de gouvernance de la DGA TECH de France Travail**

En cas de non-respect de la Charte de gouvernance par le Titulaire, celui-ci se verra appliquer, une pénalité d'un montant de 500 € par jour calendaire de non-conformité à la norme définie par cette charte.

- **Pénalité pour non-respect des règles de gouvernance du marché (hors annexe pénalité)**

En cas de non-respect des règles de gouvernance et pilotage des prestations définies au sein des documents contractuels par le titulaire, une pénalité d'un montant de 300 € par jour ouvré de retard est appliquée (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour livrables non-conformes et non-respect du délai de remise des livrables (hors annexe pénalité)**

Hors cas de force majeure ou faute de France Travail, en cas de non-respect du délai de remise ou de mise à jour d'un livrable (hors SLA), d'une documentation erronée, le Titulaire se verra appliquer une pénalité de 500 € par jour ouvré de retard (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour retard non- respect du calendrier (hors annexe pénalité)**

Hors cas de force majeure ou faute de France Travail, en cas de retard dans le calendrier, le Titulaire se verra appliquer une pénalité d'un montant de 500 € par jour ouvré de retard (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h, hors jours fériés).

- **Pénalité pour absence de réponse aux marchés subséquents**

Le Titulaire doit présenter une offre régulière, acceptable et appropriée aux marchés subséquents. Il justifie par écrit une absence de réponse. France Travail apprécie au cas par cas la justification présentée et se réserve le droit de la refuser et d'appliquer une pénalité de 1000 € par marché subséquent non répondu ou en cas d'offre non conforme (irrégulière, non acceptable, inappropriée).

- **Pénalité en cas de non-respect des engagements du titulaire liés à la règlementation applicable à la protection des données personnelles**

En cas de non-respect des engagements du titulaire ou des stipulations contractuels liés à la règlementation applicable à la protection des données personnelles, le titulaire se voit appliquer une pénalité de 10 000 euros par manquement et de 1 000 € par jour calendaire de non-conformité (par norme) à compter de la constatation.

- **Pénalité en cas de non-respect des exigences de sécurité**

En cas de non-respect des stipulations relatives à la sécurité, le titulaire se voit appliquer une pénalité forfaitaire 10 000 € par non-respect d'exigence de sécurité (notamment en cas d'acte de malveillance) et 1 000 € par jour calendaire de non-conformité (par norme) à compter de la constatation.

- **Pénalité en cas d'inexécution des obligations administratives**

En cas d'inexécution des obligations administratives, le titulaire se voit appliquer une pénalité 150 € à chaque constat.

- **Pénalités de retard pour réalisation d'une prestation par un intervenant dont la durée de présence au sein de France Travail dépasse 48 mois**

En cas de réalisation de la prestation par un intervenant dont la durée de présence au sein de France Travail dépasse 48 mois cumulées, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 60 € par jour calendaire à compter du premier jour de réalisation de la prestation par cet intervenant. Ce constat se fait par tout moyen de preuve.

Cette pénalité n'est applicable qu'après une période de trois mois d'exécution de l'accord-cadre à compter de sa notification. Les six premiers mois d'exécution ne font pas obstacle à la comptabilisation de la durée de présence.

- **Pénalité pour défaut de transmission des documents en lien avec la clause de progrès environnementale**

Diffusion interne

En cas de non-présentation du plan d'action et du bilan du plan de progrès tel que demandé au sein des documents contractuels, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 75 euros par jour calendaire entamé de retard.

De même, en cas d'absence de mise en œuvre d'un ou plusieurs éléments du plan d'action, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 75 euros par élément manquant par jour entamé de retard.

- **Pénalité en cas de seconde vérification négative (VA/VSR/Livrable documentaire)**

Suite à une première vérification négative, un délai sera donné pour présenter une nouvelle livraison, France Travail procèdera alors à une nouvelle vérification dans les conditions décrites au cahier des charges et au présent contrat, si la vérification est à nouveau négative, le titulaire se verra appliquer une pénalité d'un montant de 500 euros par jour calendaire jusqu'à acceptation de la livraison.

- **Pénalité pour absence de mesures correctives après audit**

En cas de non-application des mesures correctives dans les délais, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 1 000 euros par jour calendaire de retard jusqu'à la présence de résultats.

- **Pénalités relatives à l'engagement d'insertion professionnelle lot 1 – accès internet Premium**

En cas de non-respect de l'engagement d'insertion prévu au présent contrat, le titulaire se voit appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant de 70 euros par heure d'insertion non réalisée. Le non-respect de l'engagement d'insertion s'apprécie chaque année à date anniversaire du marché.

En cas d'absence ou de refus de transmission des renseignements propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action, le titulaire encourt une pénalité égale à 50 euros par jour ouvré de retard à compter de la date du comité de gouvernance ad 'hoc constatant l'absence ou le refus.

En sus de l'application des pénalités définies ci-avant, le Client se réserve le droit de procéder au « déréférencement » du Titulaire concerné.

Ce « déréférencement » pourra entrainer, pour le Titulaire sanctionné, entre autres les conséquences suivantes : l'interdiction de citer France Travail parmi ses clients et/ou d'utiliser le logo de France Travail, de citer France Travail dans ses actions promotionnelles, de promouvoir ses produits et son savoir-faire auprès des équipes du Client.

- **Pénalité relative à l'engagement d'insertion professionnelle lot 2 – Accès Internet Standard**

En cas de non-respect de l'engagement concernant la réservation en direction des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle, de 21 jours minimum d'immersion en milieu professionnel par année d'exécution du marché dès lors qu'il fibre à minima 450 sites, une pénalité d'un montant de 70 euros par jour non réalisé sera appliquée. Le non-respect de l'engagement d'insertion s'apprécie chaque année à date anniversaire du marché.

En cas d'absence ou de refus de transmission des renseignements propres à permettre le contrôle de l'exécution de l'action, le titulaire encourt une pénalité égale à 50 euros par jour ouvré de retard à compter de la date du comité de gouvernance ad 'hoc constatant l'absence ou le refus.

En sus de l'application des pénalités définies ci-avant, le Client se réserve le droit de procéder au « déréférencement » du Titulaire concerné.

Ce « déréférencement » pourra entrainer, pour le Titulaire sanctionné, entre autres les conséquences suivantes : l'interdiction de citer France Travail parmi ses clients et/ou d'utiliser le logo de France Travail, de citer France Travail dans ses actions promotionnelles, de promouvoir ses produits et son savoir-faire auprès des équipes du Client.

- **Les autres pénalités sont énoncées au sein de l'annexe pénalités**

Diffusion interne

ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIERES

L'unité monétaire applicable est l'Euro. 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.

16.1 – PRIX

Le document « annexe financière » fixe le prix des unités d'œuvre. Une unité d'œuvre se définit comme une prestation forfaitaire portant sur un périmètre déterminé sur un site donné, dans des délais connus et devant aboutir à un résultat précis pour un coût fixé.

Les tarifs des unités d'œuvre s'entendent frais de déplacement inclus pour les prestations nécessitant un déplacement du Titulaire.

Les déplacements sur les autres sites de France Travail à l'initiative et validés par la DGA TECH de France Travail seront remboursés dans la limite des barèmes définis au contrat, sous réserve que tous les justificatifs soient joints à la facture.

La DGA TECH accepte les différents moyens de transport (train/avion/location voiture) sur la base du plus économique et du plus efficace compte tenu des contraintes de la mission.

Les frais occasionnés suite à une annulation du fait de France Travail sont remboursés.

Les prix de l'accord-cadre sont des prix « plafonds » opposables aux marchés subséquents.

16.1.1 – Contenu des prix et frais de déplacement

toutes les charges fiscales ou parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, en vigueur au moment du fait générateur. Le titulaire ne peut se prévaloir d'une erreur d'appréciation ou de difficultés d'exécution pour obtenir une modification du prix.

Les frais de séjour et de transport engagés pour tout déplacement du personnel du titulaire et/ou de ses intervenants sont compris dans le prix sous réserves des dispositions apportées ci-dessous.

Pour les prestations s'exécutant au sein des locaux de France Travail, les frais de déplacement sont déjà compris dans les prix de l'annexe financière pour les sites identifiés dans les documents contractuels sous réserves des stipulations apportées ci-dessous.

Exceptionnellement et avec l'accord préalable de France Travail (une procédure spécifique est mise en place pour valider les déplacements des collaborateurs du titulaire), si des prestations doivent s'exécuter en dehors des lieux géographiques identifiés, le titulaire pourra prétendre au remboursement des frais engagés dans les limites du barème préalablement établi par France Travail et détaillé ci-dessous.

Diffusion interne

Cette prestation fera l'objet d'une refacturation à France Travail. Le titulaire fournit tous les justificatifs associés à cette refacturation. Aucun forfait n'est accepté.

Ce remboursement s'entend uniquement sur les sommes réellement engagées et ne pourra excéder le plafond du barème ci-dessous :

Les frais engagés par les prestataires seront remboursés sur la base d'une facture.
Tous les justificatifs seront joints à la facture ainsi que la fiche de déplacement Prestataire visée par le Client.
Aucune attestation sur l'honneur ne pourra être acceptée.
La facture sera établie dans un délai maximum de 2 mois après la mission.

1/ Opportunité du Déplacement

La nécessité d'un déplacement doit être évalué et validé par le Responsable Client France de Travail. Un fichier Excel dédié délivré par France Travail doit impérativement être produit en amont de la mission. Les réunions par visioconférence ou téléconférence doivent être privilégiées.

2/ Modes de Transport
Train : les trajets doivent être effectués en 2nde classe.
Avion : le recours à l'avion n'est envisageable que si le trajet ne peut être effectué en train.

Si le trajet en avion est retenu, il devra impérativement être objectivé.

Abonnement Train et Avion : le seuil de rentabilité sera étudié et la validation appartiendra au Responsable Client France Travail ainsi qu'au contrôleur de gestion de France Travail.

Les frais de réservation des agences de voyages sont pris en charge dans le cadre des réservations faites auprès des agences. Pour les annulations, elles seront remboursées si ces dernières sont justifiées par un motif d'ordre de France Travail

Véhicule Personnel : Ce moyen de transport est possible exceptionnellement si aucun autre moyen de transport en commun n'est disponible.

S'agissant d'un déplacement AR > à 100kms, un accord du responsable client France Travail est nécessaire et le remboursement pour être plafonné sur un billet train 2nde classe.

Taxi : L'utilisation des moyens de transport en commun (métro, tramway, busway…) est à privilégier autant que possible. La prise de taxi doit rester exceptionnelle.

3/ Frais d'Hébergement

Diffusion interne

Les montants maximums d'une nuitée, hors taxe de séjour, avec petit-déjeuner sont de 90€ ttc en province et 130€ ttc en Région Parisienne. Le choix de l'hôtel est du ressort du titulaire.

4/ Frais de restauration

Les repas pouvant être pris en charge au titre d'un déplacement sont de 18€ ttc pour un déjeuner et 22€ ttc pour un repas du soir. Les apéritifs, digestifs et autres extras sont systématiquement exclus. Pour les réunions de convivialité, repas d'équipe, manifestations sur sites (vœux, etc…), les repas ne seront pas pris en charge.

Ce barème est susceptible d'évoluer en fonction de la politique interne de déplacement et de remboursement de frais de France Travail. Une telle évolution sera formalisée auprès du titulaire par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, lequel vaudra entrée en vigueur des nouveaux plafonds.

16.1.2 – Forme des prix – Prix de règlement

Exceptés les prix applicables aux prestations (uo de catégorie 4 au sein de l'annexe financière), les prix du marché sont fermes.

Les prix applicables aux prestations sont révisables à chaque date anniversaire du marché à compter du premier anniversaire contrat, selon l'indice SYNTEC à l'initiative de France Travail si et seulement si l'indice subit une augmentation/diminution annuelle de 2% minimum.

Le nouveau tarif accepté par France Travail sera considéré comme tarif contractuel de référence dans le cadre de l'exécution du marché.

La révision se fait à la baisse comme à la hausse.

La formule de révision est la suivante :

P = Pn (Sn / S(n-1))

- P étant le tarif revalorisé.
- Pn étant le tarif de l'annexe financière de l'année en cours.
- S(n-1) étant l'indice syntec du mois M0-2 de l'année précédente, M0 étant le mois de la notification du marché.
- Sn étant l'indice syntec du mois M-2 de l'année en cours, M étant le mois de révision.

Diffusion interne

Les parties valideront conjointement l'évolution annuelle des prix par tout moyen écrit permettant de donner date certaine à l'envoi et à la réception des prix révisés (courriel avec AR, LRAR, etc.).

Le titulaire joindra obligatoirement un état de révision à l'appui de ses factures lorsque le prix est révisé.

Clause butoir : L'évolution du prix, au regard de l'indice SYNTEC sera limitée à une augmentation de 2 % par an. Le Titulaire fournit toutes explications et justifications utiles en cas de hausse supérieure au pourcentage susvisé. En cas de dépassement du seuil de 2% visé par la présente clause, France Travail pourra étudier toute demande du Titulaire, sous réserve que ce dernier fournisse l'ensemble des justificatifs ad' hoc.

Clause de sauvegarde : Si l'application de la clause butoir conduit à une variation des prix unitaires/forfaitaires supérieure aux pourcentages énoncés ci-dessus, France Travail se réserve le droit de refuser l'augmentation.

Offres promotionnelles

Le titulaire fait bénéficier France Travail des prix ou offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer.

Ces prix de référence ou taux de remise s'appliquent au marché pendant la période promotionnelle à condition qu'ils conduisent à un montant de commande inférieur à celui qu'il aurait été par application des prix nets remisés. A l'issue de la période promotionnelle, le précédent barème est à nouveau applicable de plein droit.

Les produits proposés évolueront en fonction des dernières innovations technologiques et devront être au moins équivalents sur le plan technique.

16.2 – MODALITES DE REGLEMENT

16.2.1 – Echéancier de paiement

Les modalités de facturation sont énoncées au sein de l'annexe financière.

16.2.2 – Avances

La notification de tout bon de commande ou d'un marché subséquent d'un montant supérieur à 50 000 euros HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois ouvre droit au versement d'une avance dans les conditions définies par les articles R2191-3 à R2191-19 du Code de la commande publique.

16.2.3 – Versement des acomptes

Diffusion interne

Les prestations ayant donné lieu à un commencement d'exécution ouvrent droit au versement d'acomptes dont la périodicité est fixée au maximum à trois mois. S'il entend bénéficier d'un acompte, le titulaire adresse une demande décrivant les prestations effectuées et leur montant. Le montant de l'acompte est arrêté par France Travail, en tenant compte le cas échéant du remboursement de l'avance ou des pénalités dues.

Les acomptes ne présentent pas le caractère d'un règlement partiel définitif.

16.2.4 – Facturation

Toute facture du titulaire doit comprendre les mentions légales obligatoires en vigueur :

- le nom et l'adresse du titulaire,
- l'intitulé et le numéro du marché,
- la référence et la date du bon de commande France Travail,
- la désignation et le décompte des prestations réalisées,
- la date d'établissement et le numéro de la facture,
- le montant total HT, le taux de TVA applicable et son montant, le montant total TTC,
- le nom du service destinataire chez France Travail.

Le titulaire est tenu de respecter toute pratique et mention habituelle demandée par France Travail y compris la facturation le cas échéant.

Toute facture doit être accompagnée des pièces justificatives, signées par France Travail et stipulant expressément sa validation. A défaut, la facture sera rejetée.

Dans le cas où le titulaire est un groupement momentané d'opérateurs économiques, les factures sont émises par le mandataire du groupement ; les sommes dues en exécution du marché sont versées sur le compte unique, géré par le mandataire du groupement et dont les coordonnées figurent à l'acte d'engagement du présent marché.

France Travail réceptionne les factures du titulaire via la solution de facturation électronique Chorus Portail Pro, obligatoire pour les émetteurs de factures à destination de l'Etat, des collectivités locales et leurs établissements publics.

16.2.5 – Paiement direct

Groupement

Chaque membre d'un groupement pourra obtenir de France Travail le paiement direct d'une prestation effectuée par ce membre sous réserve que France Travail reçoive préalablement du mandataire (ou de tout représentant du groupement pour valider cette opération) la facture correspondante, accompagnée :

- des pièces justificatives correspondantes
- de l'inscription « Bon à payer » (ou accord équivalent) apposée au nom du groupement
- des adresses de facturation du membre concerné (notamment son/ses RIB).

Diffusion interne

Sous-traitance

Conformément aux dispositions relatives à la sous-traitance du Code de la commande publique, un sous-traitant peut obtenir le paiement direct d'une prestation sous réserve de l'acceptation de France Travail et de l'agrément de ses conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le sous-traitant admis au paiement direct adresse sa demande de paiement au titulaire, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la remet au titulaire contre récépissé. La demande de paiement au nom de France Travail comprend les informations suivantes :

- la référence du marché ;
- le nom du titulaire ;
- la référence de la facture correspondant à la demande de paiement direct ;
- toute pièce justificative.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la signature de l'accusé de réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, à France Travail.

Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement à France Travail, accompagnée des copies des factures adressées au titulaire et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

France Travail adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant et l'informe des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

Si le titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, une avance est versée sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct.

16.2.6 – Retard de paiement et pénalités

Chaque facture est payable à trente (30) jours date de réception de facture par France Travail.

Le retard de paiement fait courir de plein droit des intérêts moratoires et donne lieu au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux 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. Le taux de l'intérêt légal retenu est le taux en vigueur au jour de réception de la facture.

Diffusion interne

Les intérêts moratoires sont calculés sur le montant total de la facture mensuelle toutes taxes comprises. Ils sont décomptés à partir de la date d'exigibilité jusqu'à la date de paiement effectif de la facture.

16.2.7 – Paiement des pénalités par le Titulaire

Le paiement des pénalités peut s'effectuer par tout moyen (virement direct, chèque, facture d'avoir).

Au terme du marché, les avoirs devront obligatoirement être transformés en paiement direct auprès du France Travail. France Travail ne conservera aucun avoir du titulaire, quelle que soit la manière dont prendra fin le marché (fin normale, fin par anticipation du fait de France Travail, cas de force majeure, résiliation pour défaut d'obligation contractuelle ou légale…).

16.2.8 – Retenue de garantie

A la charge du titulaire, une retenue de garantie peut être prélevée par fractions sur chacun des versements autres qu'une avance.

Le montant de la retenue de garantie ne peut être supérieur à 5 % du montant initial augmenté, le cas échéant, du montant des modifications du marché public en cours d'exécution.

La retenue de garantie a pour seul objet de couvrir les réserves à la réception des prestations ainsi que celles formulées, le cas échéant, pendant le délai de garantie.

Le délai de garantie est le délai pendant lequel France Travail peut formuler des réserves sur des malfaçons qui n'étaient pas apparentes ou dont les conséquences n'étaient pas identifiables au moment de la réception.

Dans l'hypothèse où le montant des sommes dues au titulaire ne permettrait pas de procéder au prélèvement de la retenue de garantie, celui-ci est tenu de constituer une garantie à première demande selon les modalités fixées ci-après.

La retenue de garantie peut être remplacée au gré du titulaire par une garantie à première demande ou, si France Travail ne s'y oppose pas, par une caution personnelle et solidaire.

Le montant de la garantie à première demande ou de la caution personnelle et solidaire ne peut être supérieur à celui de la retenue de garantie qu'elles remplacent. Leur objet est identique à celui de la retenue de garantie qu'elles remplacent.

La garantie à première demande ou la caution personnelle et solidaire est établie selon un modèle fixé par un arrêté du ministre chargé de l'économie.

L'organisme apportant sa garantie est choisi parmi les tiers agréés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. Lorsque cet organisme est étranger, il est choisi parmi les tiers

Diffusion interne

agréés dans son pays d'origine. France Travail peut récuser l'organisme qui doit apporter sa garantie.

Lorsque le titulaire est un groupement solidaire, la garantie est fournie par le mandataire pour le montant total du marché, y compris ses modifications en cours d'exécution.

Lorsque le titulaire est un groupement conjoint, chaque membre du groupement fournit une garantie correspondant aux prestations qui lui sont confiées. Si le mandataire du groupement conjoint est solidaire de chacun des membres du groupement, la garantie peut être fournie par le mandataire pour la totalité du marché.

Dans l'hypothèse où la garantie ou la caution ne serait pas constituée ou complétée au plus tard à la date à laquelle le titulaire remet la demande de paiement correspondant au premier acompte, la fraction de la retenue de garantie correspondant à l'acompte est prélevée.

Le titulaire a la possibilité, pendant toute la durée du marché, de substituer à la retenue de garantie une garantie à première demande ou, si France Travail ne s'y oppose pas, une caution personnelle et solidaire. Cette garantie à première demande ou cette caution personnelle et solidaire est constituée pour le montant total du marché y compris les modifications en cours d'exécution. Les montants prélevés au titre de la retenue de garantie sont reversés au titulaire après constitution de la garantie de substitution.

Les établissements ayant accordé leur caution ou leur garantie à première demande sont libérés un mois au plus tard après l'expiration du délai de garantie.

Toutefois, si des réserves ont été notifiées au titulaire du marché et aux établissements ayant accordé leur caution ou leur garantie à première demande pendant le délai de garantie et si elles n'ont pas été levées avant l'expiration de ce délai, les établissements sont libérés de leurs engagements un mois au plus tard après la date de leur levée.

16.3 – COFINANCEMENT PAR LE FONDS SOCIAL EUROPEEN

Les prestations sont susceptibles de faire l'objet d'un cofinancement par le Fonds Social Européen (FSE) dans le cadre du Programme Opérationnel National pour l'emploi et l'inclusion en métropole.

Tout document établi par le titulaire à l'occasion de l'exécution du marché, renseigné par le bénéficiaire ou servant de support à l'exécution des prestations auprès des bénéficiaires, en particulier les contrats d'accompagnement, les états de présence et autres livrables définis au cahier des charges, fait apparaître l'emblème de l'Union européenne, conformément aux normes graphiques en vigueur, la mention de l'Union européenne et la mention du FSE.

En cas de cofinancement, le titulaire informe tout bénéficiaire des prestations de la participation du FSE à leur financement. A ce titre, le titulaire appose en ses locaux les affichettes livrées par France Travail faisant état de la participation du FSE au financement des prestations.

Diffusion interne

En outre, le titulaire est tenu de fournir à France Travail toute information nécessaire au renseignement des indicateurs de réalisation ou de résultat. Il tient à la disposition de tout contrôleur ou auditeur national ou communautaire habilité l'ensemble des pièces justificatives relatives aux prestations, dans un délai de trois ans, après la remontée des dépenses auprès de la Commission et de la Cour des comptes européenne. A cet effet, France Travail informe le titulaire de la date de commencement de la période de conservation des pièces justificatives.

Durant cette période, le titulaire se soumet à tout contrôle sur pièces ou sur place effectué par toute instance nationale ou communautaire habilitée ».

16.4 RÉFACTION

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire.

Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq (5) jours calendaires à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

Diffusion interne

ARTICLE 17 – RESPONSABILITE – ASSURANCES

17.1 – RESPONSABILITE

Les préjudices de toute natures causés au personnel ou aux biens de France Travail par le titulaire, du fait de l'exécution du marché sont à la charge du titulaire.

Les préjudices de toute natures causés au personnel ou aux biens du titulaire par France Travail, du fait de l'exécution du marché sont à la charge de France Travail.

Sont considérées comme obligations essentielles notamment la mise en place et le maintien en condition opérationnelle de lien internet.

La réparation des préjudices directs hors pénalités, que pourra réclamer France Travail au titre de l'accord-cadre est limitée au montant annuel global TTC du marché hors faute lourde, faute dolosive ou manquement qui contredit la portée de l'obligation essentielle incombant au titulaire ou qui vide toute substance à cette dernière.

Si le préjudice trouve son origine dans l'exécution d'un marché subséquent, hors faute lourde, faute dolosive ou manquement qui contredit la portée de l'obligation essentielle incombant au titulaire ou qui vide toute substance à cette dernière, le montant est limité à une fois et demie les montants commandés par France Travail au titre du marché subséquent concerné.

Au titre de dommages indirects, la responsabilité du titulaire ne peut pas être engagée en cas de pertes de bénéfices, de pertes de revenu ou d'économies escomptées non réalisées.

Le titulaire n'est admis à s'exonérer, même partiellement, des responsabilités encourues par lui en application de cet article, que pour autant qu'il apporte la preuve que les dommages résultent du fait de France Travail ou d'un cas de force majeure non susceptible d'être couvert par une assurance.

Le titulaire ne saurait se prévaloir, pour éluder sa responsabilité, de tout fait, même non fautif, commis par ses sous-traitants.

L'acceptation et l'agrément des sous-traitants par France Travail ne dégage en rien la responsabilité du titulaire et n'implique en aucun cas une responsabilité de France Travail.

L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le Titulaire.

Le titulaire garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation et/ou demandes de personnes tierces en raison d'un manquement, d'un défaut d'alerte, mise en garde et conseil ou d'une défaillance eu égard à la réglementation.

Diffusion interne

Si France Travail fait l'objet d'une assignation fondée sur l'un des droits mentionnés au présent article, France Travail :

- avise le titulaire dans les plus brefs délais à compter de l'assignation et/ou du recours reçu ;
- l'appelle en cause en qualité de garant.

17.1.1 – Garantie de prononciation de la VSR

Le titulaire garantit à France Travail la prononciation de la VSR de la solution cible dans les délais contractuels.

En cas de non-prononciation définitive de la VSR non imputable à France Travail, pour quelque cause que ce soit, le titulaire indemnise France Travail de l'ensemble de dépenses engagées à l'occasion de l'exécution du marché à compter de l'émission du bon de commande de l'unité d'œuvre correspondantes. Il s'agit des dépenses telles que notamment l'acquisition de licences, ou matériels. France Travail pourra réclamer cette indemnisation de plein droit en s'appuyant sur des justificatifs de dépenses.

17.1.2 – Indemnisation pour atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail

En cas de défaillance du titulaire à un de ses engagements contractuels ayant pour conséquence une diffusion publique susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail, le titulaire indemnise France Travail à hauteur de 10 000 euros pour l'ensemble des éléments diffusés à l'occasion de la défaillance.

Le titulaire prend toute mesure nécessaire afin de ne pas aggraver la situation, et pour rétablir dans la mesure du possible l'honneur ou la considération de France Travail auprès du public.

17.1.3 – Remboursement

En cas de mauvaise exécution des prestations, le titulaire rembourse à France Travail sur simple demande et présentation de justificatifs, tous frais engagés antérieurement à la survenance du fait dommageable et qui ont été rendus inutiles du fait de la survenance de ce dernier, ainsi que ceux engagés postérieurement à la survenance du fait dommageable en absence duquel il n'aurait pas été nécessaire de les engager.

17.2 – ASSURANCES

Le titulaire contracte et maintient, à ses frais, pendant toute la durée de ses obligations contractuelles et/ou légales, un contrat d'assurance de responsabilité civile et professionnelle couvrant l'ensemble des activités du marché et garantissant sa responsabilité à l'égard de France Travail et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Diffusion interne

Il s'assure de toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité délictuelle et/ou contractuelle, du fait ou à l'occasion de l'exécution des prestations et pour les dommages de toute nature, corporels matériels et immatériels causés à France Travail, survenant tant pendant l'exécution des prestations qu'après leur réception.

L'ensemble des garanties prennent effet à compter de la notification du marché. Sur simple demande de France Travail, le titulaire fournit tout justificatif permettant de s'assurer du paiement des primes d'assurances exigibles.

Le titulaire produit les attestations d'assurance en cours de validité dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la demande de France Travail.

L'attestation d'assurance doit dater de moins de 3 mois suivant la date de la demande émise par France Travail.

En cas de carence du Titulaire, France Travail se réserve le droit de verser directement aux compagnies d'assurances les primes qui pourraient leur rester dues au titre du présent marché. Celles-ci seront prélevées sur le solde dû au Titulaire.

Si cette procédure s'avère inapplicable, France Travail se réserve le droit de souscrire les assurances nécessaires aux frais et pour le compte du titulaire défaillant. France Travail pourra se substituer au Titulaire défaillant et en déduire les montants correspondants par précompte.

En particulier :

- Aucune limitation de garanties d'assurance en nature ou en montant ne sera opposable à France Travail ;

- L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le titulaire ;

- Le titulaire signale à France Travail toutes les modifications apportées aux contrats en cours (assureurs, nature et montant des garanties et des franchises, etc.) et s'assure que les garanties sont maintenues. Il notifie à France Travail, tout fait susceptible de provoquer la suspension ou la résiliation des garanties des différentes polices souscrites. En cas de couverture insuffisante, France Travail se réserve le droit d'exiger du titulaire (et/ou de ses sous-traitants ou de ses fabricants) la souscription d'une assurance complémentaire ;

- Après remise de son offre, le titulaire ne pourra répercuter aucun surcoût à France Travail demandé par son assureur.

Diffusion interne

ARTICLE 18 – CONTROLE SEMESTRIEL

Dans le cadre de l'obligation de contrôle semestriel des obligations fiscales et sociales du titulaire, France Travail met à disposition une plate-forme en ligne à l'adresse suivante : https://provigis.com/

Le dépôt des documents devra s'effectuer tous les six mois à compter de la notification du marché et ce jusqu'à la fin de son exécution :

- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, prévue à l'article L.243-15 du Code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois *(articles D.8222-5-1° du Code du travail et D. 243-15 du Code de sécurité sociale)*. France Travail s'assurera de l'authenticité de cette attestation, auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale ;
- Un extrait K-Bis ;
- La liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail.

Le Titulaire établi ou domicilié à l'étranger produit tous les six mois les pièces exigées à l'article D.8222-7 du Code du travail.

L'article D.8222-5 du Code du travail impose au titulaire de procéder à ces mêmes vérifications à l'égard de ses sous-traitants, dès lors que l'obligation de ceux-ci excède un montant de 5000 € HT (article R.8222-1 du Code du travail).

Les prestations doivent être réalisées par des personnes régulièrement employées conformément aux articles L.8221-3 et suivants du Code du travail.

S'il est fait appel à des salariés de nationalité étrangère, le titulaire doit s'assurer qu'ils sont autorisés à exercer une activité professionnelle en France. A défaut, le titulaire s'expose à l'application des sanctions prévues par les dispositions du Code du travail.

ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE

France Travail et le titulaire gardent confidentielles toutes données et informations dont ils ont connaissance au cours de l'exécution du marché, qu'elles soient expressément identifiées comme confidentielles ou manifestement non publiques. Ils font respecter par leur personnel et intervenants le secret le plus absolu.

Sans que cela soit exhaustif, les informations confidentielles désignent toutes les informations techniques, savoir-faire relatif aux inventions, concepts, programmes informatiques, spécifications techniques, procédés, modèles, données, code source, code objet,

documentation, diagrammes, toute information financière, budgétaire, comptable ainsi que toute information relative à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets, les fournisseurs.

Le titulaire :

- ne prend aucune copie des documents et supports d'informations confiés par France Travail pour l'exécution des prestations ;
- utilise les documents et informations aux seules fins d'exécution des prestations ;
- ne communique pas ces documents et informations à un tiers à l'exception des personnes ayant qualité pour en connaître au titre du marché ;
- prend les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- informe son personnel ou ses sous-traitants éventuels de leur obligation de confidentialité, discrétion et de sécurité ;
- prend les mesures pour assurer la sécurité des informations et des documents pendant la phase d'exécution des prestations jusqu'à la date de destruction des données.

France Travail se réserve le droit de procéder à toute vérification paraissant utile, pour vérifier le respect des obligations du titulaire dans les conditions de l'article « Audit ». La responsabilité du Titulaire est engagée de plein droit notamment en cas de divulgation susceptible de nuire aux intérêts de France Travail.

Sur demande de France Travail ou au plus tard au terme de sa mission, le titulaire :

- retourne l'ensemble des informations et données, y compris leurs copies ou toutes autres reproductions ou représentations ayant été réalisées ;
- détruit toutes analyses, notes, synthèses, comptes-rendus ou autres documents dans la mesure où ils reprennent ou décrivent des informations ou données de France Travail.

Le titulaire est délié de l'obligation de confidentialité au cas où la divulgation des informations confidentielles serait exigée par une obligation légale ou par une décision judiciaire mais seulement dans la limite de ce qui est nécessaire et sous réserve d'avoir informé France Travail de cette obligation de divulgation.

N'entrent pas dans le cadre de la confidentialité, les informations dont la partie pourra apporter la preuve :

- qu'elles sont entrées dans le domaine public en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ;
- qu'elles étaient déjà connues d'elle antérieurement, pour les avoir reçu d'un tiers de manière illicite ;
- ou qu'elles sont le résultat de travaux internes entrepris de bonne foi par les membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces informations confidentielles ;
- ou que leur divulgation est autorisée par écrit par l'autre partie.

Cette clause continuera de lier les parties et leurs ayants droits après expiration du contrat, sans limite de durée.

ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Pour les besoins du présent article, la force majeure inclut la force majeure chez le(s) sous-traitant(s).

Toute partie entendant invoquer un cas de force majeure doit, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, informer l'autre partie dans le délai de 48 heures à partir de la survenance de l'événement, quel que soit l'évènement, en justifiant son caractère imprévisible et irrésistible, la mettant selon elle dans l'impossibilité de respecter ses obligations. Elle indiquera les dispositions prises, qu'elle compte prendre ou qu'elle estimerait nécessaire de prendre alors qu'elle est dans l'impossibilité de le faire par elle-même, ainsi que la durée prévisible du cas de force majeure.

Effets :

a) Dans le cas d'un empêchement temporaire l'application de la force majeur emporte suspension de l'obligation concernée par la force majeure, hormis dans le cas où le titulaire s'engage à fournir sa prestation même en cas de cause majeure, ou que le retard résultant de cette suspension est de nature à entraîner la résiliation du contrat. Ainsi si le titulaire n'exécute pas ses autres obligations, il se verra appliquer les pénalités prévues au présent contrat.

b) L'impossibilité d'exécuter la prestation libère le débiteur à due concurrence lorsqu'elle procède d'un cas de force majeure et qu'elle est définitive, à moins qu'il n'ait convenu de s'en charger ou qu'il ait été mis en demeure préalablement à la survenance du fait. Dans tous les cas pour le besoin du présent contrat, il est définitif lorsque sa durée dépasse 3 mois à compter de sa survenance.

c) Par ailleurs en cas d'impossibilité définitive, le contrat pourra être résilié de plein droit et les parties seront libérées de leur(s) obligation(s) hormis celles relatives aux stipulations qui par leur nature survivent au contrat telles que la propriété intellectuelle, la confidentialité et la clause d'attribution de juridiction.

La force majeure n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du titulaire.

Les phénomènes naturels de caractère non exceptionnels ne sont, en aucun cas, considérés comme des cas de force majeure susceptibles de donner lieu à une prolongation de délai.

Diffusion interne

Les arrêts de travail, les grèves et tout comportement du personnel du titulaire ou de ses sous-traitants ne relèvent pas de la force majeure. Il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires afin de remplacer le personnel ou le sous-traitant défaillant.

ARTICLE 21 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE – CESSION

21.1 – MODIFICATIONS AFFECTANT LE TITULAIRE

Le Titulaire notifie sans délai à France Travail les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à sa forme juridique ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

21.2 – CESSION

Dans le cas où les activités du Titulaire seraient cédées à une autre entité à la suite d'une fusion, d'une cession ou d'une opération de restructuration, le transfert du marché du Titulaire à cette autre entité doit s'effectuer aux mêmes conditions d'engagement et sous réserve de l'accord exprès de France Travail. Le changement de Titulaire peut notamment être refusé dans le cas d'une interdiction de soumissionner aux marchés publics.

L'accord de France Travail est formalisé par la conclusion d'un avenant de transfert signé par France Travail, le cessionnaire et le cédant.

21.3 – CHANGEMENT DE LEGISLATION ET/OU DE REGLEMENTATION

Le titulaire se conforme aux normes, lois et règlements parus ou à paraître pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire alerte France Travail dans les plus brefs délais, des dispositions nouvelles et/ou des modifications éventuelles qui affecteraient l'exécution des prestations et sollicite toutes instructions utiles.

En cas d'évolution de la législation, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant.

Diffusion interne

ARTICLE 22 – PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Le titulaire veille à ce que les prestations effectuées respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de France Travail dans un délai de 10 jours ouvrés.

En cas d'évolution de la législation sur la protection de l'environnement en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant par les Parties au contrat, conformément à la clause de réexamen du présent contrat.

ARTICLE 23 – CLAUSE DE PROGRES ENVIRONNEMENTAL

Le titulaire veille à ce que les prestations effectuées respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de France Travail.

Par ailleurs, les parties s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations délivrées dans le marché en matière de réduction de l'empreinte carbone. Dans cette perspective, les parties conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès dans un délai de douze (12) mois à compter de la notification du marché.

Le plan de progrès « empreinte carbone » s'articule autour des axes définis ci-après :

- Axe 1 : Mesurer les émissions de gaz à effet de serre de la prestation
- Axe 2 : Réduire l'empreinte carbone de la prestation.

Elaboration du plan de progrès

La démarche est initiée par le titulaire du marché suite à la première mesure de l'empreinte carbone en lien avec sa prestation à la première date d'anniversaire du marché. Il présente un plan d'action en vue de réduire ces émissions dans un délai de 6 mois à compter de la validation du plan de progrès. Ce plan sera suivi par la DGA TECH de France Travail.

Des éléments de preuves de mises en œuvre des actions sont à transmettre à France Travail dans un délai 6 mois à compter de la transmission du plan d'action.

Suivi et pilotage du plan de progrès

Diffusion interne

Les parties conviennent d'opérer un suivi annuel des actions mises en œuvre en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre et d'établir annuellement un bilan du plan de progrès élaboré conjointement. Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les éléments de preuves, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

Les parties détaillent dans le plan de progrès :

- les objectifs ;
- les indicateurs de mesure ;
- les actions à la charge du titulaire ;
- les actions à la charge de l'acheteur et l'équipe ASIT-RSE ;
- les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- le calendrier prévisionnel de chacune des actions.

Les pénalités associées à la présente clause sont définies à l'article 15 ci-dessus.

ARTICLE 24 – CLAUSE D'INSERTION SOCIALE

Dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, France Travail fait application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant une clause obligatoire d'insertion sociale.

Des réunions régulières sont susceptibles d'être tenues pour contrôler l'exécution de cette clause d'insertion. Elles permettront à France Travail de préciser ses besoins notamment sur les modalités financières et les structures d'insertion susceptibles d'intervenir.

Le titulaire s'engage, dans le cadre de l'exécution du marché, à conduire une action de promotion de l'emploi et de lutte contre les discriminations pour les personnes rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle. Ces actions sont comptabilisées en nombre d'heures telles que définies ci-dessous.

24-2 Lot 1 – Accès Internet Premium

Nombre d'embauches en insertion

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire réalise au moins 600 heures d'insertion* chaque année contractuelle.

**Une ressource ne peut effectuer plus de 151,67 h/mois au titre de la clause sociale (semaine 35h)*

Pour satisfaire cet engagement, le titulaire peut procéder à l'embauche directe, recourir à de la mise à disposition de personnel ou à de la sous-traitance par une entité du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) ou recourir à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).

Diffusion interne

En cas de recrutement direct ou de recours à un GEIQ, le titulaire vérifie auprès de France Travail de l'éligibilité de la personne à la clause sociale d'insertion conformément à la liste des bénéficiaires suivante.

Sont éligibles à la clause sociale d'insertion toutes les personnes rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle, inscrites à France Travail et répondant à l'un des critères suivants :

1. les demandeurs d'emploi de longue durée, inscrits à France Travail depuis plus de 12 mois en catégories 1, 2 ou 3 ;
2. les allocataires du revenu de solidarité active (RSA) ;
3. les publics reconnus travailleurs handicapés au sens de l'article L.5212-13 du code du travail fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
4. les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation temporaire d'attente (ATA), de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité ;
5. les jeunes de moins de 26 ans ayant un niveau inférieur au CAP ou BEP ;
6. les personnes relevant du dispositif d'insertion par l'activité économique (IAE) ;
7. les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;

Ainsi que toute autre personne rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle particulières sur avis motivé de France Travail.

Plus généralement, le titulaire peut, pour faciliter la mise en œuvre de cet engagement d'insertion sociale, se rapprocher de France Travail.

Modalité de contrôle et justificatif à fournir

Le suivi de la réalisation de l'engagement d'insertion professionnelle s'effectue auprès de la Direction des achats et marchés selon les modalités ci-dessous.

Lorsque le Titulaire entend satisfaire à son engagement d'insertion professionnelle en recrutant directement des personnes entrant dans l'un des catégories de l'article V.4.3.1, le Titulaire est tenu de déclarer en ligne, via la plateforme mise à disposition par France Travail, le profil des personnes concernées en justifiant de leur éligibilité, leur date d'embauche ou de mise à disposition, le volume horaire individuel réalisé par chaque personne, la description de leurs activités. Le Titulaire joint les justificatifs correspondants. Le Titulaire communique ainsi :

- au plus tard dans les quinze jours qui suivent chaque recrutement, le profil de chaque personne recrutée. France Travail confirme au Titulaire via la plateforme l'éligibilité de la personne ;
- au fur et à mesure de leur réalisation et au plus tard tous les deux mois, le nombre d'heures d'insertion réalisées par chaque personne directement recrutée et les

justificatifs correspondants. Le cas échéant, France Travail informe le Titulaire via la plateforme des écarts constatés.

Au plus tard dans les quinze jours qui précèdent la date anniversaire de prise d'effet du marché, le Titulaire vérifie l'exhaustivité des informations saisies.

Le Titulaire transmet également à France Travail, annuellement, un mois avant la réunion du comité de pilotage correspondant, un bilan des actions mises en œuvre au titre de son engagement d'insertion professionnelle sur l'année écoulée.

Le Titulaire répond par ailleurs à toute sollicitation de France Travail portant sur son engagement d'insertion professionnelle.

24.2 – LOT 2 : Accès Internet Standard

Le titulaire s'engage, dans le cadre de l'exécution du marché, à conduire en direction des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle des actions d'immersion professionnelle ayant pour objet soit de découvrir un métier ou un secteur d'activité, soit confirmer leur choix de projet professionnel soi d'initier une démarche de recrutement.

Sous peine d'application des pénalités prévues à l'article « Pénalités » du présent contrat, le titulaire réserve à ces personnes, à compter de sa date de notification, au minimum 21 jours d'immersion en milieu professionnel par année d'exécution du marché, dès lors qu'il fibre à minima 450 sites.

Cet engagement s'applique pendant toute la durée du marché, y compris au cours des périodes de reconduction.

Pour satisfaire cet engagement, le titulaire accueille dans le cadre d'une ou plusieurs « périodes de mise en situation en milieu de travail « (ou PMSMP) toute personne en recherche d'emploi faisant l'objet d'un accompagnement personnalisé par une structure pouvant prescrire des PMSMP.

Ces personnes faisant l'objet d'un accompagnement personnalisé sont notamment :

Les personnes sans activité en parcours d'insertion :

- Les Demandeurs d'emploi, inscrits ou non auprès de France Travail,
- Les Jeunes en demande d'insertion suivis par les missions locales,
- Les Demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés, accompagnés par France Travail ou des Cap emploi ;
- Les Bénéficiaires du RSA, au titre des actions mises en œuvre dans le cadre de leur contrat d'engagements.

Les personnes en activité engagées dans une démarche d'insertion ou de réorientation professionnelle :

Diffusion interne

- Les Salariés accompagnés par les structures de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique), directement prescriptrices ;
- Les Travailleurs handicapés accueillis en ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) ou salariés d'entreprises adaptées ;
- Les Salariés en parcours emploi compétences, prescrit dans le cadre du contrat unique d'insertion (CUI) ;
- Les Salariés menacés d'inaptitude dans le cadre d'une démarche de maintien dans l'emploi ou de reconversion ;
- Les Salariés engagés dans une démarche active de recherche d'emploi, inscrits à ce titre à France Travail, notamment dans le cadre d'anticipation de difficultés économiques.

Pour information, les structures pouvant prescrire une PMSMP sont notamment :

- France Travail
- Des missions locales,
- Des Cap emploi ;
- Des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), à l'exception des ETTI : entreprises d'insertion (EI), associations intermédiaires (AI), ateliers chantiers d'insertion (ACI).
- Des conseils départementaux, par l'intermédiaire de leurs présidents ;
- Des organismes proposant des actions de préparation à l'apprentissage.
- Des prescripteurs « mandatés » à cet effet par un prescripteur de plein droit : organismes employant ou accompagnant des personnes éligibles aux PMSMP, et liés soit à France Travail, soit à une mission locale, soit à un Cap emploi, soit à un conseil départemental, par une convention les autorisant à prescrire des PMSMP sur un périmètre donné.

Plus généralement, le titulaire peut, pour faciliter la mise en œuvre de cet engagement d'immersion professionnelle se rapprocher de France Travail.

Modalité de contrôle de l'engagement

Le suivi de la réalisation de l'engagement d'insertion professionnelle s'effectue auprès de la Direction Achat et Marchés par le titulaire dans un délai maximum de quinze jours à l'issue de chaque année d'exécution du marché de la manière suivante :

- Par une déclaration du titulaire du nombre de jours d'immersion professionnelle réalisés au cours de l'année d'exécution du marché ;
- Par la transmission par le titulaire dans un délai maximum de quinze jours à l'issue de chaque année d'exécution du marché de tous les éléments permettant le contrôle de la réalisation de son engagement, notamment la copie de la ou des conventions de PMSMP justifiant du nombre de jours d'immersion professionnelle réalisés ;
- Et par la réponse du titulaire à toute sollicitation de France Travail portant sur son engagement d'insertion professionnelle.

Diffusion interne

ARTICLE 25 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire traite pour son propre compte des données personnelles pour les besoins de l'exécution et du suivi du marché et, le cas échéant, des contentieux liés à sa passation ou son exécution. Il en va de même pour France Travail. France Travail et le Titulaire s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection de données personnelles.

Chaque partie est seule responsable du traitement qu'elle met ainsi en œuvre pour son propre compte avec les données transmises par l'autre partie. Les données transmises dans le cadre du marché ne sont pas utilisées à d'autres fins que son exécution ou son suivi ou le suivi des contentieux.

Chaque partie informe les personnes concernées du traitement de données personnelles qu'elle met en œuvre et des moyens dont elles disposent pour exercer leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Ces droits s'exercent, pour les traitements mis en œuvre par France Travail, auprès de son délégué à la protection des données et, pour les traitements mis en œuvre par le Titulaire, auprès de son délégué à la protection des données, selon les modalités décrites ci-avant.

Sauf obligation légale et réglementaire particulière, France Travail et le Titulaire s'engagent à détruire toutes les données personnelles et toutes leurs copies dans un délai de deux (2) mois à compter de la fin de l'exécution du marché.

ARTICLE 26 – SOUS-TRAITANCE

Le titulaire se conforme aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance et du Code de la commande publique.

Il peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché à condition d'obtenir l'acceptation de France Travail de chaque sous-traitant proposé et l'agrément de ses conditions de paiement et sous réserve que le montant de la prestation sous-traitée ne soit pas anormalement bas.

L'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement s'effectue dans les conditions suivantes :

Le titulaire remet à France Travail contre récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception, un acte spécial de sous-traitance contenant les renseignements mentionnant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;

Diffusion interne

- Les capacités économiques, financières, techniques et professionnelles du sous-traitant ;
- une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner.

Le titulaire établit qu'aucune cession ni aucun nantissement de créances résultant du marché ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant en produisant soit l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité, soit une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances.

Le sous-traitant peut céder ou nantir tout ou partie de sa créance à concurrence du montant des prestations qui lui sont payées directement.

Le sous-traitant proposé n'est pas autorisé à exécuter les prestations sous-traitées avant acceptation et agrément exprès de ses conditions de paiement. Néanmoins, le silence de France Travail gardé pendant vingt-et-un jours à compter de la réception de la déclaration vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant, qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par France Travail, est payé directement, pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le contrat de sous-traitance ne constitue aucunement un document opposable à France Travail. La sous-traitance n'exonère pas le Titulaire de ses obligations contractuelles.

Le titulaire fournit à France Travail toutes les pièces et attestations permettant de constater que le sous-traitant satisfait à ses obligations fiscales et sociales et qu'il respecte les dispositions du Code du travail notamment celles concernant le travail dissimulé.

Par ailleurs, en application de l'article 5 duodecies du règlement n°2022/576 du 22 avril 2022 modifiant le règlement (UE) n°833/2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, et dès lors que les prestations en cause représentent plus de 10% du montant maximum du marché (montant d'attribution), le Titulaire s'engage à ne pas avoir recours à un fournisseur, direct ou indirect, qui serait :

> un ressortissant russe ou une personne physique ou morale, une entité ou un organisme établi en Russie ; (ii) une personne morale, une entité ou un organisme dont plus de 50 % des droits de propriété sont détenus, directement ou indirectement, par une personne ou entité mentionnée au (i) ; (iii) une personne physique ou morale, une entité ou un organisme agissant pour le compte ou selon les instructions d'une personne ou entité mentionnées au (i) ou (ii).

Diffusion interne

ARTICLE 27– REVERSIBILITE

27.1 – OBJET ET DUREE DU PROCESSUS DE REVERSIBILITE

Cette phase consiste à livrer des prestations en vue d'assurer la réversibilité et la transférabilité des données et services à la fin de l'accord-cadre. Elle est menée en accompagnement d'une phase d'appropriation mise en œuvre par France Travail ou par le Titulaire dit « entrant ». La réversibilité a pour objet de restituer la connaissance acquise par l'équipe du titulaire vers France Travail ou un tiers habilité par France Travail terme de l'accord-cadre.

Le plan de réversibilité élaboré conformément aux stipulations du cahier des charges en phase d'appropriation (ou de build), devra être actualisé par le Titulaire, de façon annuelle avant chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre, dès la fin de la première année d'exécution de l'accord cadre. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

Sur demande de France Travail, le Titulaire apporte son assistance à France Travail ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci pour faciliter la reprise de l'activité.

Quel que soit le motif ayant donné lieu à la cessation des relations contractuelles, les obligations contractuelles ne prennent fin qu'après que le Titulaire ait respecté ses engagements liés à la réversibilité, quelle que soit la dégressivité de la prestation.

Le désengagement consiste notamment pour le titulaire à :

- former fonctionnellement et techniquement le personnel de France Travail et/ou tout tiers désigné par lui aux applications concernées par la réversibilité ;
- assurer le traitement d'un volume dégressif d'activité ;
- assister la nouvelle équipe en charge de l'activité.

La durée maximum de ce processus de réversibilité est de 12 mois.

Durant cette phase, le titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il met en œuvre toutes les mesures permettant d'éviter une interruption du service en phase de réversibilité.

Le processus de réversibilité comprend 3 grandes étapes :

- la formation technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe désignée par la DGA TECH durant toute la période nécessaire pour parvenir au bon accomplissement de cette prestation ;
- la maintenance en double correspond à un recouvrement de la part de l'équipe du titulaire du présent marché avec la nouvelle équipe désignée par la DGA TECH :
    - une prestation dégressive,
    - une assistance à la nouvelle équipe dans ses nouvelles tâches ;
- la prestation sous contrôle : elle donne l'assurance à la DGA TECH que le périmètre du SI concerné ne sera pas perturbé par le déroulement de ce cycle.

27.2 – PLAN DE REVERSIBILITE

Le titulaire et France Travail collaborent en toute bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au plan de réversibilité. Ils s'informent mutuellement de toute modification et/ou toutes difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.

Le plan de réversibilité est élaboré par le titulaire lors de la phase d'appropriation. Il est à mis jour de manière annuelle.

France Travail validera ce plan et préalablement à la mise en œuvre, le plan de réversibilité fait l'objet d'une nouvelle validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal.

Le plan de réversibilité contient *à minima* les éléments suivants :

- le calendrier d'exécution du plan de réversibilité ;
- le planning détaillé de la cessation des activités de maintenance ;
- la méthode et les moyens envisagés pour ce processus ;
- les procédures de réversibilité ;
- les modalités du transfert de compétences ;
- la liste des livrables associés, les dates et modalités de livraison.

La prestation de réversibilité se compose notamment d'une phase de préparation de la réversibilité qui couvre, a minima :

- la définition des procédures de restitution et du contenu des livrables,
- la préparation et la construction du planning en concertation avec France Travail et/ou le « repreneur du service »,
- la définition des compétences minimales pour assurer la continuité de service,
- le pilotage du déroulement de la phase.

Les livrables à fournir sont définis soit par les cahiers des charges, soit dans la convention de services.

Pour la mise en œuvre d'une phase de réversibilité d'une application ou d'un environnement spécifique.

Les travaux de réversibilité d'une application comportent notamment :

- la mise à jour des documents de référence des applications à chaque mise en œuvre d'une version,
- les formations spécifiques nécessaires à la prise en charge de l'application,

- le recensement des travaux en cours pour définir ceux qui doivent être menés à terme par le Titulaire et ceux qui sont transférés à la nouvelle équipe,
- le support et le contrôle durant la phase de maintenance en recouvrement.

Les livrables à fournir sont définis soit par les cahiers des charges, soit dans la convention de services.

France Travail doit pouvoir bénéficier à tout moment de la réversibilité des données et de toute information pertinente, dans un format d'export exploitable.

La réversibilité s'achèvera par la remise à France Travail d'un procès-verbal de fin de processus de réversibilité. La validation de ce procès-verbal par France Travail est soumise à la procédure d'approbation des livrables définie au contrat.

ARTICLE 28 – AUDIT

28.1 – AUDIT DE CONFORMITE, D'EFFICACITE OU SITUATION DE CRISE

Sous réserve du respect d'un préavis minimum de dix jours ouvrés, France Travail, après en avoir avisé le titulaire et en lui précisant les thèmes par écrit, peut faire procéder à un audit par ses auditeurs internes ou par un cabinet notoire. Cet audit ne pourra avoir lieu qu'une fois par an sauf si l'audit a révélé des dysfonctionnements ou des manquements du Titulaire à ses obligations. En conséquence, un audit de contrôle pourra être effectué pour vérifier que le Titulaire a remédié aux dysfonctionnements relevés lors de l'audit. Le délai de préavis de dix (10) jours ouvrés ne s'applique pas en cas d'audit de crise.

L'audit ne peut être effectué par un concurrent direct du titulaire. Si le cabinet retenu est un concurrent direct, le titulaire informe France Travail dans un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de l'information de l'audit et motive la raison de cette concurrence directe. Le cas échéant, France Travail propose un autre auditeur. Le titulaire ne peut refuser plus de deux cabinets notoires proposés par France Travail.

Le titulaire peut éventuellement demander un décalage de la date d'audit si celle-ci correspond à une période prévisible de surcroît temporaire d'activité, sauf situation de crise.

L'audit peut être de conformité*, d'efficacité** ou porter sur une situation de crise***.

* L'audit de conformité vise à déterminer si les prestations réalisées sont conformes au documents contractuels et/ou au cadre législatif et réglementaire qui les régit.

** L'objet de l'audit d'efficacité est de vérifier si les méthodes et outils sont toujours efficaces pour éventuellement les adapter à un nouveau contexte. L'audit d'efficacité peut être demandé par le titulaire ou par France Travail.

*** L'objet d'un audit sur une situation de crise est, soit de faire un constat de faits si la crise perdure, soit d'identifier et d'analyser les causes ayant donné lieu à la crise afin d'éviter leur réitération. L'audit de crise peut être demandé par le titulaire ou par France Travail.

Pour un audit d'efficacité, les frais sont à la charge de celui qui demande l'audit.

L'audit est à la charge du titulaire s'il est réalisé suite à une situation de crise permettant de démontrer la corrélation d'une ou plusieurs fautes directes du titulaire sur l'exécution des prestations et l'insuffisance des moyens matériels et/ou humains mis en œuvre pour réaliser les prestations demandées.

Les auditeurs s'engagent à :

- à respecter les règles de sécurité décrites par le référentiel sécurité en vigueur chez le titulaire ;
- à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution par le Titulaire de ses prestations ;
- à conserver confidentielles toutes informations sur les données dont ils viendraient à prendre connaissance lors de leur mission.

Le périmètre de l'audit est strictement limité à l'environnement dédié de France Travail, à l'exclusion de l'accès à des données confidentielles et aux données d'autres France Travails du Titulaire qui pourraient se trouver sur son environnement mutualisé.

Le rapport d'audit est communiqué au titulaire qui dispose de dix jours calendaires pour faire part de ses remarques.

Si un rapport d'audit fait apparaître le non-respect des obligations du Titulaire, ce dernier met en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la notification du rapport d'audit par France Travail.

Au-delà de trente jours calendaires et en l'absence de résultats, France Travail applique les pénalités prévues.

28.2 - AUDIT DE SECURITE DE LA SOLUTION

Un audit de sécurité de type boîte noire (tests de vulnérabilité externes et tests intrusifs) / boîte blanche (audit de vulnérabilité interne avec analyse détaillée des configurations des composants de l'infrastructure) pourra être réalisé par France Travail, ou par un tiers en représentation de France Travail, lors de la phase de qualification de la solution pour vérifier le niveau de sécurité atteint par rapport aux spécifications annoncées préalablement par le titulaire. Ce type d'audit pourra être renouvelé en cours de contrat dans la limite d'une fois par an.

ARTICLE 29 – RESILIATION

29.1 – RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

France Travail peut mettre fin unilatéralement et de plein droit à l'exécution du contrat pour motif d'intérêt général. Cette décision de résiliation, notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou par courriel électronique, prend effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut, à sa date de notification. Le paiement du titulaire se fait au prorata des prestations réellement exécutées et commandées.

Sous réserve des justifications fournies, le titulaire est indemnisé de la part des frais et investissements éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, et qui n'auraient pas été pris en compte dans le montant des prestations précédemment payées. Les documents justificatifs doivent être fournis dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de notification de la décision de résiliation.

Suivant les dispositions de l'article R.2191-31 du Code de la commande publique, le Titulaire perçoit à sa demande le montant proposé par France Travail à défaut d'accord sur le montant de l'indemnité.

29.2 – RESILIATION EN CAS DE DEFAILLANCE DU TITULAIRE

29.2.1 – Résiliation du contrat

Conformément à l'article L.2195-3 du Code de la commande publique, le marché est résilié, sans mise en demeure préalable, en cas de faute d'une gravité suffisante notamment :

- En cas de manquements graves aux obligations prévues par le droit de l'Union Européenne, par la législation ou réglementation du travail, la législation relative à la sous-traitance ou d'actes frauduleux ou de tout autre fait pénalement répréhensible commis lors de l'exécution du marché ;
- En cas d'inexactitude des renseignements communiqués dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu ainsi qu'en cas d'inexactitude des documents et renseignements fournis en application des articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail ou de refus de produire ces pièces ;
- Lorsque le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements ;
- En cas de non-respect des obligations contractuelles notamment celle en matière de données personnelles ;
- Lorsque le Titulaire s'est livré, à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations ;
- En cas de refus du paiement des pénalités prévues ;
- Lorsqu'une Vérification d'Aptitude (VA) a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive,
- Lorsqu'une Vérification de Service Régulier (VSR) a été prononcée négative pour la seconde fois consécutive,

- En cas de second défaut de réponse à un marché subséquent,
- En cas de résiliation d'un marché subséquent,
- En cas d'offre irrégulière ou inacceptable ou inapproprié au sens du Code de la Commande Publique en réponse à un marché subséquent,
- En cas de refus trois fois de suite de France Travail d'approuver un même livrable ;
- En cas de refus de se conformer à une mise en demeure de France Travail ;
- En cas d'atteinte du plafond de pénalités ;
- Dans le cas où le titulaire est placé dans l'un des cas d'exclusion mentionné aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique, sauf ouverture d'une procédure de redressement judiciaire instituée par l'article L. 631-1 du code de commerce dès lors que le titulaire a informé France Travail sans délai de son changement de situation ;
- Lorsque, enjoint par France Travail, en application de l'article L. 8222-6 du code du travail, de se conformer à ses obligations découlant des articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du même code, le titulaire n'a pas rapporté la preuve de la fin de sa situation irrégulière,
- En cas de manquement du Titulaire à l'une quelconque des autres obligations nées du marché, après mise en demeure restée sans effet, dix jours calendaires suivant la notification de cette mise en demeure.

La décision de résiliation ne sera notifiée qu'après que le titulaire ait été informé de la décision envisagée et invité à présenter ses observations dans un délai de dix jours ouvrés.

La résiliation pour défaillance du titulaire n'ouvre aucun droit à indemnité. La résiliation passé sans minimum ne donne droit à aucune indemnisation, France Travail ne s'étant engagé sur aucun montant de commande.

29.2.2 – Résiliation des marchés subséquents

Les marchés subséquents peuvent être résiliés de plein droit pour faute du titulaire suivant les cas prévus pour la résiliation de l'accord-cadre. La résiliation intervient dans un délai de dix (10 jours) ouvrés après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité.

La résiliation de l'accord-cadre n'empêche pas l'exécution régulière des marchés subséquents passés antérieurement sur son fondement. Les marchés subséquents ne pourront plus être passés sur la base de l'accord-cadre résilié.

29.3 – EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

France Travail peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation pour faute (cas notamment énoncé à l'article 29.2. – RESILIATION EN CAS DE DEFAILLANCE DU TITULAIRE).

Si France Travail ne peut se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels, il y substitue des prestations équivalentes.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du marché initial et résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il fournit néanmoins toutes les informations et tous les moyens mis en œuvre pour l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à son exécution par le tiers désigné par France Travail.

29.4 – DECOMPTE DE RESILIATION

La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir. Elle ne peut anéantir les prestations exécutées avant son entrée en vigueur.

La résiliation pour faute du titulaire et/ou pour motifs d'intérêt général fait l'objet d'un décompte de résiliation, arrêté par France Travail et notifié au titulaire au plus tard dans un délai de quatre mois après la date d'effet de la décision de résiliation.

Sans attendre la liquidation définitive du solde, il peut être procédé à une liquidation provisoire du marché, hors indemnisation éventuelle. Si le solde est créditeur au profit du titulaire, France Travail lui verse 80% de ce montant. Si le solde est créditeur au profit de France Travail, le titulaire lui reverse 80% du montant du solde.

Le marché est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution pour lesquelles France Travail accepte l'achèvement.

Le décompte de résiliation, arrêté par décision de France Travail, comprend :

Au débit du titulaire

- le montant des sommes versées à titre d'avance, d'acompte, de règlement partiel définitif et de solde ;
- la valeur fixée par le marché et ses avenants éventuels, des moyens confiés au titulaire et que celui-ci ne peut restituer ;
- le montant des pénalités ;
- le cas échéant, le supplément des dépenses résultant de la passation d'un marché public aux frais et risques du titulaire en cas de résiliation pour faute.

Au crédit du titulaire

Diffusion interne

- la valeur des prestations exécutées, y compris s'il y a lieu en cas de retard de paiement de la part de France Travail, les intérêts moratoires ;
- en cas de résiliation pour force majeure et/ou pour motif d'intérêt général, les dépenses engagées par le titulaire en vue de l'exécution des prestations qui n'ont pas été fournies à France Travail, dans la mesure où ces dépenses n'ont pas été amorties ultérieurement telles que le coût des matières premières ou des objets approvisionnés en vue de l'exécution du marché et tout autre frais se rapportant directement à son exécution ;
- les dépenses de personnel dont le titulaire apporte la preuve qu'elles résultent directement et nécessairement de la résiliation du marché.

France Travail et le titulaire se restitueront l'ensemble des éléments fournis pour l'exécution des prestations (notamment matériels, programmes, documentation, informations diverses etc.).

ARTICLE 30 – LOI APPLICABLE – DIFFERENDS ET LITIGES

Le droit français est seul applicable.

En cas de différend relatif à la formation, l'exécution et/ou à l'interprétation des stipulations du marché ou pour tout différend relatif au présent contrat, France Travail et le titulaire s'efforcent de rechercher une solution amiable et équitable.

Tout différend doit faire l'objet de la part du titulaire d'un mémoire en réclamation exposant les motifs et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Ce mémoire doit être communiqué à France Travail dans un délai de deux mois à compter du jour où le différend est apparu.

France Travail dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception du mémoire de réclamation pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

A défaut de solution amiable, le tribunal administratif de Montreuil est territorialement compétent, en application du second alinéa de l'article R.312-11 du Code de Justice Administrative.

En outre, France Travail ou le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable ou au médiateur des entreprises dans les conditions fixées par les chapitres Ier et II du titre II du livre IV du code des relations entre le public et l'administration.

Diffusion interne

ARTICLE 31 – INTEGRALITE DU CONTRAT

Si une des clauses du présent contrat ou de l'un des documents constitutifs du marché est nulle au regard de la loi française en vigueur et/ou d'une disposition d'ordre public international, seule la clause visée sera réputée non écrite, le contrat demeurant valable pour le surplus. Une nouvelle clause destinée à remplacer celle réputée non écrite nulle sera éventuellement rédigée par France Travail.

Le fait pour France Travail de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause quelconque du contrat et/ou des documents contractuels ne saurait être considéré comme une renonciation.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'intitulé d'un article et son contenu, le contenu prévaudra sur l'intitulé.

ARTICLE 32 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE

La loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, réaffirme les principes d'égalité, neutralité et laïcité gouvernant le service public. Ainsi, tout service public doit garantir l'égalité des usagers, doit veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Ainsi, parce que ces obligations s'appliquent dans les marchés passés par France Travail, le Titulaire du marché s'engage, à ce titre, à prendre toute mesure à cet effet. Il s'engage notamment à faire respecter ces mêmes obligations par ses éventuels sous-traitants participant à l'exécution du présent marché et à communiquer à l'acheteur les contrats de sous-traitance correspondant.

Les modalités de contrôle et de sanction de ces obligations sont précisées par décret.

ARTICLE 33 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES

Les stipulations relatives à la « confidentialité », « réparation de dommages », « loi applicable, attribution de juridiction, et dispositions finales » OU « loi applicable », « différends et litiges » poursuivent leurs effets malgré la cessation du contrat.

Diffusion interne