



ACCORD-CADRE D'INFOGERANCE D'INFRASTRUCTURE ET D'ASSISTANCE UTILISATEUR DE PREMIER NIVEAU DES SYSTEMES D'INFORMATION DE VALLEE SUD - GRAND PARIS

Cahier des Clauses Administratives Particulières

n° 25TIC06

Acheteur

Vallée Sud - Grand Paris (92)

Adresse : 28 rue de la Redoute 92260 FONTENAY-AUX-ROSES

Téléphone : +33 0186631162

Représentant de l'acheteur

Monsieur le Président

Objet de l'accord-cadre

Accord cadre de prestations d'infogérance d'Infrastructure et d'assistance utilisateur de premier niveau des systèmes d'information de Vallée Sud - Grand Paris

Sommaire

1. Objet de l'accord-cadre - Dispositions générales.....	4
1.1 Objet de l'accord-cadre.....	4
1.2 Normes.....	4
1.3 Fractionnement de l'accord-cadre.....	4
1.4 Conditions de passation des bons de commande.....	4
1.5 Délais d'exécution	5
1.6 Prolongation des délais d'exécution.....	5
2. Reconduction anticipée de l'accord-cadre.....	5
3. Respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.....	5
4. Traitement des données à caractère personnel.....	6
5. Devoir de conseil.....	9
6. Pièces constitutives de l'accord-cadre.....	9
7. Forme des notifications et informations au titulaire	10
8. Prix - Variation du prix.....	10
8.1 Contenu des prix	10
8.2 Variation du prix.....	11
9. Retenue de garantie	13
10. Avance	13
10.1 Modalités de règlement de l'avance	13
10.2 Modalités de remboursement de l'avance	13
11. Règlement des comptes	13
11.1 Modalités de règlement du prix.....	13
11.2 Délais de paiement.....	15
11.3 Intérêts moratoires	15
12. Modalités d'exécution de l'accord-cadre.....	15
12.1 Conditions d'exécution des prestations.....	15
12.2 Modalités particulières pour un accord-cadre à bons de commande	15
12.3 Documents fournis après exécution.....	15
12.4 Modalités d'intervention dans les locaux de l'acheteur	15
12.5 Audit de sécurité.....	17
12.6 Vérifications quantitatives.....	17
12.7 Vérifications qualitatives	17
12.8 Modification de l'accord-cadre	18
12.9 Prestations supplémentaires ou modificatives	18

13. Constatation de l'exécution des prestations	18
13.1 Décisions après vérifications	18
14. Admission, ajournement, réfaction et rejet	19
14.1 Admission.....	19
14.2 Ajournement.....	19
14.3 Réfaction	19
14.4 Rejet.....	20
15. Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles	20
16. Garanties	20
16.1 Garantie contre les tiers	20
16.2 Garantie de remise en état ou de remplacement.....	20
16.3 Prolongation du délai de garantie	21
16.4 Destruction des données.....	21
17. Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats	21
18. Pénalités	21
18.1 Pénalités pour retard	21
18.2 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité	22
18.3 Pénalités sur les niveaux de services	22
19. Assurances	23
20. Différends	24
21. Dispositions en cas d'intervenants étrangers	24
22. Résiliation	24
22.1 Résiliation pour faute.....	24
22.2 Résiliation pour motif d'intérêt général.....	24
23. Dérogations aux documents généraux.....	24

1. Objet de l'accord-cadre - Dispositions générales

1.1 Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre régi par le présent cahier des clauses administratives particulières a pour objet les prestations d'infogérance et d'assistance de premier niveau des systèmes d'information de Vallée Sud - Grand Paris.

1.2 Normes

Les prestations faisant l'objet du présent accord-cadre doivent être conformes aux normes françaises obligatoires ou à d'autres normes applicables en France en vertu d'accords internationaux.

La référence des normes applicables figure dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières.

1.3 Fractionnement de l'accord-cadre

L'accord-cadre est un accord-cadre mono-attributaire à prix composites comprenant :

- D'une part, une partie à prix forfaitaires rémunérée selon le montant total de la décomposition du prix global et forfaitaire ;
- D'autre part, une partie à bons de commande avec un maximum fixé en valeur, rémunérée en faisant application des prix unitaires indiquées dans le Bordereau des Prix Unitaires ou dans le Catalogue tarifaire du titulaire, conformément au taux de remise consenti par le titulaire.

Pour les prestations à bons de commande, le titulaire sera sollicité afin d'établir un devis pour répondre à la demande en faisant application des prix prévus au BPU ou au catalogue en appliquant le pourcentage de remise consenti par l'attributaire dans l'AE.

Le devis doit être établi et transmis au représentant du pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de 15 jours à compter du jour de réception de la demande.

Une fois le devis accepté, le pouvoir adjudicateur émettra par écrit un bon de commande à l'attention du titulaire, notifié au prestataire dans les conditions définies à l'article *Forme des notifications et informations au titulaire* ci-dessous et à l'article 3.7 du CCAG TIC.

Les commandes successives seront adressées sous forme de bons de commande transmis par courriel.

1.4 Conditions de passation des bons de commande

Chaque bon de commande précisera :

- Le contenu et les quantités des prestations à réaliser
- Le montant du bon de commande
- La référence de l'accord-cadre
- S'il y a lieu :
 - Les prix unitaires/forfaitaires des prestations à réaliser
 - Les conditions particulières d'exécution
 - Les conditions particulières de livraison et d'admission

- Les délais de livraison
- Le lieu de livraison
- Les documents à fournir à la livraison

1.5 Délais d'exécution

Les dispositions relatives aux délais d'exécution figurent à l'acte d'engagement.

Conformément à l'article 13.1.2 du CCAG TIC, le délai d'exécution de chaque bon de commande part de la date de leur notification.

1.6 Prolongation des délais d'exécution

Les stipulations de l'article 13.3 du CCAG TIC sont seules applicables.

2. Reconduction anticipée de l'accord-cadre

Lorsque le montant ou volume maximum fixé à l'acte d'engagement pour une période est atteint avant le terme de la période d'exécution en cours, l'acheteur peut prendre la décision de reconduire l'accord-cadre de manière anticipée.

Cette décision met fin à la durée de la période d'exécution en cours et déclenche, de manière anticipée, la période d'exécution suivante.

La date de reconduction anticipée marque alors le point de départ :

- de la durée de la période d'exécution définie par l'acte d'engagement ;
- de la prise en compte du volume maximum fixé pour cette nouvelle période.

Pour l'application de la clause de révision des prix, la date de reconduction anticipée se substitue à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre ou, le cas échéant, à la date de la précédente reconduction anticipée.

La décision de reconduction anticipée est notifiée au titulaire par l'acheteur par courrier avec accusé de réception et précise :

- la date d'effet de la reconduction anticipée ;
- la date d'échéance de la période ainsi reconduite ;
- la date de référence pour le calcul de la révision des prix.

3. Respect des principes de laïcité et de neutralité du service public

Le présent accord-cadre confie à son titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public. Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

D'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;

De respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

Lorsqu'ils participent à l'exécution du service public objet du présent accord-cadre, le

titulaire veille à ce que ses salariés ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction :

S'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;

Traient de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;

Respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.

Le titulaire communique à l'acheteur les mesures qu'il met en œuvre afin :

D'informer les personnes susvisées de leurs obligations ;

De remédier aux éventuels manquements.

Le titulaire veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service objet du présent accord-cadre respectent les obligations susmentionnées.

Il s'assure que les contrats de sous-traitance conclus à ce titre comportent des clauses rappelant ces obligations à la charge de ses cocontractants.

Le titulaire communique à l'acheteur chacun des contrats de sous-traitance ayant pour effet de faire participer le sous-traitant à l'exécution du service public.

Ces contrats sont transmis à l'acheteur en même temps que la demande d'acceptation du sous-traitant, sous peine de refus du sous-traitant.

Le titulaire informe les usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent.

Il informe sans délai l'acheteur des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

Lorsqu'elles ont méconnu les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité, l'acheteur peut exiger que les personnes affectées à l'exécution du service public soient mises à l'écart de tout contact avec les usagers du service. Le titulaire veille à ce que cette prérogative lui soit reconnue par les clauses des contrats de sous-traitance concernés.

Lorsque le titulaire méconnaît les obligations susvisées, l'acheteur le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit. Si la mise en demeure s'avère infructueuse, l'acheteur se réserve la faculté :

Soit de prononcer la résiliation du présent accord-cadre pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques ;

Soit d'appliquer au titulaire une pénalité forfaitaire de 200 euros par jour, puis, en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent accord-cadre pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

4. Traitement des données à caractère personnel

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

Les données à caractère personnel traitées sont des informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, fonction, numéros de téléphone, adresse mail, adresse postale, autres éléments d'information nécessaires à l'identification fiable des personnes).

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte, l'enregistrement, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition et la destruction.

Les catégories de personnes concernées sont les utilisateurs du système d'information de

l'Administration : agents (titulaires ou contractuels), apprentis, stagiaires, élus ou tout autre personne concernée.

Le titulaire s'engage à se conformer aux dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel RGPD UE n°2016/679 du 27 avril 2016 en vigueur depuis le 25 mai 2018 et de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Afin de s'assurer du respect de ses obligations par le titulaire, le pouvoir adjudicateur pourra réaliser des audits et des inspections auprès de ce dernier. Le titulaire devra mettre à disposition l'ensemble des documents et informations nécessaires au pouvoir adjudicateur pour effectuer son contrôle.

Le titulaire remettra à l'entrée en vigueur du marché : le PAS et le PAQ.

- *Obligations du titulaire vis-à-vis du pouvoir adjudicateur :*

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du présent marché.

Dans ce cadre, le titulaire s'interdit :

- de divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données personnelles auxquelles il a accès,
- de prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soit la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données personnelles contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés par le pouvoir adjudicateur ou auxquelles le titulaire a accès au cours de l'exécution du marché.

- Traiter les données conformément aux instructions documentées du pouvoir adjudicateur et notamment à prendre toutes mesures, en accord avec le pouvoir adjudicateur, pour assurer la sécurité, confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données à caractère personnel. Il apportera son aide au pouvoir adjudicateur, en tant que de besoin, pour la réalisation d'études d'impact sur la protection des données personnelles.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation de la législation et de la réglementation en vigueur ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur.

Par ailleurs, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Pouvoir Adjudicateur de cette obligation avant le traitement.

- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché,

- Veiller à ce que les personnels autorisés à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché s'engagent à respecter la confidentialité des données dont ils auront connaissance et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

- *Sous-traitance*

- Le titulaire peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement des données à caractère personnel spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le pouvoir adjudicateur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le pouvoir adjudicateur n'a pas émis d'objection pendant le délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la date de réception de la demande en application des dispositions de l'article R. 2193-4 du Code de la Commande Publique.

- Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent marché pour le compte et selon les instructions du pouvoir adjudicateur. Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant le pouvoir adjudicateur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

- *Droits d'information et exercice des droits des personnes concernées :*

Le pouvoir adjudicateur fournit aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'il réalise (article 13 du RGPD).

Le titulaire doit aider le pouvoir adjudicateur à s'acquitter des suites données aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

- *Notification des violations de données à caractère personnel*

Le titulaire notifie par courrier électronique au pouvoir adjudicateur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures maximum après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, et doit comprendre notamment :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel et, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- Les coordonnées d'un contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou proposées pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

- *Aide du titulaire dans le cadre du respect par le pouvoir adjudicateur de ses obligations :*

Le titulaire aide le pouvoir adjudicateur pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et, le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Il met à la disposition du pouvoir adjudicateur toute la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le pouvoir adjudicateur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ses audits. Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle, dès que celle-ci en fait la demande, les informations relatives à un éventuel audit.

- *Sort des données personnelles*

Au terme des prestations visées au présent marché, le pouvoir adjudicateur informera le titulaire de sa décision relative au sort des données. Le pouvoir adjudicateur pourra demander au titulaire de :

- Détruire toutes les données à caractère personnel ;

- Renvoyer toutes les données à caractère personnel au pouvoir adjudicateur ;
- Renvoyer les données à caractère personnel à une personne désignée par le pouvoir adjudicateur.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire. Une fois détruites, le titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

- *Délégué à la protection des données :*

Le titulaire communique au pouvoir adjudicateur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à législation en vigueur sur la protection des données. Ces informations figurent dans son mémoire technique.

- *Registre des catégories d'activités de traitement :*

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du pouvoir adjudicateur comprenant :

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

5. Devoir de conseil

Conformément à l'article 3.9 du CCAG TIC, il est rappelé que le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies à l'acheteur. Dans ce cadre, le titulaire communique, par écrit, notamment à l'acheteur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information et signale les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner dès lors que cette information relève des prestations objet de l'accord-cadre. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne peut se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de sa responsabilité.

6. Pièces constitutives de l'accord-cadre

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG, les pièces contractuelles prévalent dans l'ordre ci-après :

- L'acte d'engagement et ses éventuelles annexes;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes.
- Le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars

2021 (publié au JORF n°0078 du 1 avril 2021).

- L'offre technique du titulaire.
- La décomposition du prix global forfaitaire.
- Le Bordereau des prix unitaires
- Le(s) catalogue(s) tarifaire(s) du candidat pour notamment les noms de domaine, les certificats serveurs et les licences éventuelles (voir CCTP)
- En annexe à l'offre technique du titulaire :
 - Le plan d'assurance sécurité (PAS).
 - Le plan d'assurance qualité (PAQ)
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

Les exemplaires originaux conservés dans les archives de l'acheteur font seule foi.

L'acte d'engagement, le CCAP et le CCTP prévalent sur leurs annexes en cas de contradiction avec celles-ci et chaque annexe prévaut sur les autres en fonction de leur rang dans la liste des annexes propres à chaque document.

7. Forme des notifications et informations au titulaire

En vertu de l'article 3.1 du CCAG, la notification des décisions, observations, ou informations qui font courir un délai est faite par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Cette notification peut être faite par le biais du profil acheteur ou à l'adresse postale ou électronique des parties.

Lorsque la notification est effectuée par le biais du profil d'acheteur, les parties sont réputées avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui leur a ainsi été adressé, certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique, ou, à défaut de consultation dans un délai de huit jours à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur, à l'issue de ce délai.

8. Prix - Variation du prix

8.1 Contenu des prix

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG TIC, les prix de l'accord-cadre sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, les frais afférents à l'application de l'article 18.1.2 du CCAG TIC, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Toutefois, les frais engendrés par l'absence de demande du titre de transport administratif par le titulaire ou par le retard du titulaire à présenter cette demande restent à sa charge.

Les frais de manutention et de transport qui naîtraient de l'ajournement ou du rejet des prestations sont à la charge du titulaire.

Les prestations à prix unitaires seront réglées en application des quantités et prix indiqués dans le bon de commande soit, pour les fournitures non prévues au bordereau des prix, par application des prix figurant au(x) catalogue(s) du fournisseur en vigueur à la date de passation de la commande assorti du/des taux de remise consenti(s) tel(s) qu'indiqué(s) à l'acte d'engagement.

Les prestations forfaitaires seront réglées en application de la décomposition du prix global et

forfaitaire du titulaire.

8.2 Variation du prix

S'agissant de la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et du bordereau des prix unitaires (BPU) :

Les prix de l'accord-cadre sont fermes et non révisables la première année de l'accord-cadre.

Les prix du présent accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date de remise de l'offre par le titulaire.

Ce mois est appelé « *mois zéro* ».

Conformément à l'article 10.2.2 du CCAG FCS, les prix de l'accord-cadre pourront être révisés annuellement à la date anniversaire du marché (date de notification) par l'application de la formule ci-dessous :

$$P(n) = P(o) [\text{syntec}(n)/\text{syntec}(o)]$$

Dans laquelle :

- P(n) est le prix révisé
- P(o) est le prix initial
- Syntec (n) est le dernier indice publié et définitif à la date d'envoi de la demande de révision du marché
- Syntec (o) est l'indice de référence publié à la date de remise de l'offre.

L'index utilisé est le suivant :

SYNTEC : Indice du Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle – publié par la Fédération SYNTEC.

Pour la mise en œuvre de cette formule, les calculs intermédiaires et finaux sont effectués avec, au maximum, quatre décimales. Pour chacun des calculs, l'arrondi est traité de la façon suivante :

..... - si la cinquième décimale est comprise entre 0 et 4, la quatrième décimale est inchangée.

- si la cinquième décimale est comprise entre 5 et 9, la quatrième décimale est augmentée d'une unité.

Modalités de transmission de la demande de révision :

Au plus tard, deux mois avant la date anniversaire du contrat, le titulaire adresse par courrier au pouvoir adjudicateur, la valeur du coefficient de révision, calculé au moyen de la formule de révision de prix susmentionnée accompagné du BPU et de la DPGF révisés. Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception complète de la demande pour refuser la révision. Au-delà de ce délai la révision sera considérée comme acceptée.

Il est rappelé qu'il n'est procédé qu'à une seule révision par année d'exécution du marché. Il est également précisé que la révision ne s'appliquera que sur les prix suivants la transmission des prix nouveaux après validation et qu'elle ne peut avoir d'effet rétroactif. Si les nouveaux prix ne sont pas transmis avant la date limite indiquée au présent article (au plus tard deux mois avant la date d'anniversaire), les prix du marché resteront identiques à ceux de l'année écoulée.

Conformément au décret 2016-33 du 20 janvier 2016, pour être acceptée, la demande de révision ou la facture devra être accompagnée du calcul de révision pour les prix forfaitaires le cas échéant et comporter :

- La référence du marché, le cas échéant, des avenants et décisions de poursuivre,
- Le mois d'exécution de la prestation faisant l'objet de la révision et/ou de l'actualisation du prix,
- Le montant Hors Taxes des différentes sommes faisant l'objet de la révision et/ou de l'actualisation de prix,
- Le(s) coefficients de révision accompagné(s) des calculs ayant permis sa (leur) détermination,
- Le taux et le montant de TVA sur l'actualisation et/ ou révisions,
- Le montant Toutes Taxes Comprises de la (des) revalorisation(s).

S'agissant des prix du catalogue :

Le taux de remise est ferme toute la durée de l'accord-cadre.

Les prix au catalogue sont **ajustables annuellement** sur la base du tarif du titulaire applicable à l'ensemble de sa clientèle et sur lequel sera appliqué la remise indiquée dans l'acte d'engagement.

Afin que les tarifs du nouveau catalogue puissent s'appliquer, une fois par an, au plus tard 2 mois avant la date anniversaire du marché (date de notification), le titulaire communique, au format numérique, à l'attention du pouvoir adjudicateur, et à titre gratuit, le(s) nouveau(x) catalogue(s) applicable(s).

A défaut, les tarifs du catalogue public utilisé jusqu'alors comme référence continueront de s'appliquer pour la nouvelle année d'exécution du marché.

Vallée Sud Grand Paris notifie au titulaire le refus de ces nouveaux tarifs par courrier ou courriel dans un délai de 2 mois à compter de la réception des prix ajustés. A défaut, ces nouveaux prix sont considérés comme acceptés.

En cas d'acceptation, le nouveau catalogue sera considéré comme tarif contractuel de référence dans le cadre de la nouvelle année d'exécution de l'accord-cadre. La remise accordée par le titulaire sur l'acte d'engagement restera applicable sur ces nouveaux tarifs.

Clause butoir et de sauvegarde

Les prix sont fermes la première année. Les années suivantes, l'évolution des prix ne saurait en aucun cas conduire à une augmentation du prix initial (prix à la remise des offres) supérieure à 2%. En cas de dépassement, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le présent marché sans indemnité avec un préavis de 4 mois.

9. Retenue de garantie

Aucune retenue de garantie ne sera effectuée.

10. Avance

Sous réserve des conditions prévues aux articles R. 2191-3 et suivants du Code de la commande publique, une avance est versée au titulaire sauf indication contraire portée dans l'acte d'engagement.

Conformément à l'article 11.1 du CCAG, l'option retenue pour les avances est l'option A.

Ainsi :

- Lorsque le titulaire, ou le sous-traitant, est une petite ou moyenne entreprise (PME) au sens du Code de la commande publique, le taux de l'avance mentionné à l'article R. 2191-10 est fixé à 10 %.
- Lorsque le titulaire, ou le sous-traitant, n'est pas une petite ou moyenne entreprise au sens du Code de la commande publique, le taux de l'avance est fixé à 5 %.

L'avance sera calculée, en fonction de la durée de l'accord-cadre, dans les conditions définies à l'article R. 2191-7 du Code de la commande publique.

Pour la partie à bons de commande, l'avance sera versée en fonction du montant de chacun des bons de commande, sous réserve que le montant du bon de commande soit supérieur à 50 000 € HT et que sa durée d'exécution soit supérieure à 2 mois.

10.1 Modalités de règlement de l'avance

Le versement de l'avance s'effectuera en une seule fois.

10.2 Modalités de remboursement de l'avance

L'avance sera résorbée au prorata du montant des prestations réalisées dès que ce montant atteindra 65 % du montant TTC de l'accord-cadre selon la formule suivante :

$$\begin{aligned} &\text{Montant du remboursement} \\ &= \\ &\text{Montant de l'avance} \times (X - 65) / 15 - \text{avance déjà remboursée} \\ &\quad (\text{Avec } X = \text{le \% d'avancement des prestations}) \end{aligned}$$

Le remboursement de l'avance s'effectuera, sur chaque demande d'acompte, par prélèvement sur les sommes dues à chaque tiers (titulaire, cotraitants ou sous-traitants).

11. Règlement des comptes

11.1 Modalités de règlement du prix

Selon les dispositions de l'article 11 du CCAG TIC, les précisions suivantes sont apportées :

Le règlement du prix s'effectue par acompte trimestriel sur la base de constats contradictoires de la réalisation des prestations pendant cette période par le titulaire.

11.1.1 Demandes de paiement

- Demande de paiement d'acompte :

Lorsque le titulaire a droit au paiement d'acomptes conformément aux dispositions ci-dessus, la demande de paiement d'acompte est établie, conformément à l'article 11.3 du CCAG TIC, par le titulaire.

Elle indique les prestations effectuées donnant droit à paiement pour la période considérée.

En complément des dispositions de l'article 11.3 du CCAG TIC, la demande de paiement est datée et comporte, selon le cas :

- Le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du contrat, hors TVA et, le cas échéant, diminué des réfections fixées le cas échéant, ou le montant des prestations correspondant à la période en cause ;
- La décomposition des prix forfaitaires et le détail des prix unitaires ;
- Le détail des calculs, avec justifications à l'appui, de l'application des coefficients d'actualisation ou de révision des prix ;
- En cas de groupement conjoint, pour chaque membre du groupement, le montant des prestations effectuées par celui-ci ;
- En cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors TVA, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant les variations de prix établies hors TVA et TTC ;
- Le cas échéant, les indemnités, primes et retenues ;
- La retenue de garantie, établie conformément aux stipulations du contrat ;
- Les pénalités éventuelles pour retard ;
- Les avances à rembourser ;
- Le montant de la TVA ;
- Le montant TTC.

La demande de paiement devra comporter le numéro du ou des bons de commande.

L'acheteur se réserve le droit de compléter ou de rectifier les demandes de paiement d'acompte qui comporteraient des erreurs ou seraient incomplètes. Dans ce cas, il doit notifier au titulaire la demande de paiement rectifiée.

- Solde du contrat :

La demande de paiement du solde est établie, conformément aux dispositions ci-dessous et à l'article 11.7 du CCAG TIC, par le titulaire dans un délai de 30 jours à compter de la décision d'admission des prestations ou de la dernière décision d'admission distincte en cas de règlement partiel définitif.

Le titulaire transmet le décompte pour solde qui comporte en outre les parties suivantes :

- Une récapitulation des acomptes et/ou règlements partiels définitifs perçus pour l'ensemble des prestations du contrat objet du projet de décompte ;
- Le cas échéant, une demande de paiement correspondant :
 - Aux sommes dues le dernier mois d'exécution, si le titulaire n'a pas produit une demande d'acompte pour ces prestations ;
 - Au solde du contrat.

L'acheteur se réserve le droit de compléter ou de rectifier les demandes de paiement qui comporteraient des erreurs ou seraient incomplètes. Dans ce cas, il doit notifier au titulaire la demande de paiement rectifiée.

11.1.2 Transmission des demandes de paiement

Conformément aux articles L. 2192-1 à L. 2192-3 du Code de la commande publique, les opérateurs économiques doivent transmettre leurs factures sous forme électronique. Pour ce faire, ils doivent utiliser le "portail public de facturation" nommé Chorus Pro via l'url : <https://chorus-pro.gouv.fr>

L'identifiant de l'acheteur nécessaire au dépôt d'une facture dans le portail Chorus Pro est le suivant : 20005796600018..

11.2 Délais de paiement

Les délais dont dispose l'acheteur ou son représentant pour procéder au paiement des règlements partiels définitifs et du solde sont fixés à 30 jours.

11.3 Intérêts moratoires

Le défaut de paiement des avances, des acomptes, des règlements partiels définitifs ou du solde dans le délai fixé par l'accord-cadre donne droit à des intérêts moratoires, calculés à compter du lendemain de l'expiration dudit délai (ou de l'échéance prévue par l'accord-cadre) jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse (article R. 2192-32 du Code de la commande publique).

Le taux des intérêts moratoires applicables en cas de dépassement du délai maximum de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 €.

12. Modalités d'exécution de l'accord-cadre

12.1 Conditions d'exécution des prestations

La prestation devra être exécutée dans les délais prévus à l'article *Durée de l'accord-cadre – Délais d'exécution* de l'acte d'engagement.

Les prestations seront réalisées dans les conditions définies par le CCTP.

L'adresse de réalisation des prestations sera précisée lors de l'émission de chaque bon de commande.

12.2 Modalités particulières pour un accord-cadre à bons de commande

Les commandes sont faites suivant l'établissement des bons de commande.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du bon de commande pour formuler ses réserves. Passé ce délai, le bon de commande est réputé accepté.

12.3 Documents fournis après exécution

Le titulaire s'engage à fournir à la suite de l'exécution des prestations toute la documentation, rédigée en langue française, nécessaire à une bonne exécution des prestations telles que définies au CCTP.

12.4 Modalités d'intervention dans les locaux de l'acheteur

L'exécution du présent accord-cadre est soumis aux dispositions des articles R. 4511-1, R. 4511-2, R. 4511-3 et R. 4511-4, R. 4515-1 à R. 4514-8, R. 4514-9 et R. 4514-10 du Code du

travail.

L'acheteur assure la coordination générale des mesures de prévention définies ci-après. Cependant chaque chef d'entreprise reste responsable de l'application des mesures de prévention nécessaires à la protection de son personnel.

•Obligation d'information préalable à l'inspection des sites :

Le titulaire doit transmettre par écrit à l'acheteur au plus tôt et avant toute intervention sur les sites de cette dernière :

- La date d'intervention sur le site ;
- La durée prévisible de la ou des interventions ;
- Le nombre prévisible de salariés devant intervenir ;
- Les noms et qualifications de la personne chargée de diriger l'intervention ;
- Les noms et références des sous-traitants et l'identification des prestations sous-traitées.

Il informera par ailleurs l'acheteur de l'intervention de tout nouveau salarié en cours d'exécution des prestations.

•Inspection conjointe préalable des lieux d'intervention :

Une inspection commune des lieux de travail, des installations et des matériels éventuellement mis à la disposition du prestataire est effectuée préalablement à l'exécution de l'opération conformément aux dispositions de l'article R. 4512-2 à R. 4512-5 du Code du travail.

Au cours de cette inspection, l'acheteur ou son représentant communique au titulaire ou à son représentant habilité conformément aux dispositions de l'article R.4511-9 du Code du travail les consignes de sécurité applicables à l'opération qui concerneront ses salariés à l'occasion de leur travail ou déplacements.

Ils se communiquent par ailleurs toutes les informations nécessaires à la prévention des risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et matériels des différentes entreprises présentes sur un même lieu d'intervention.

•Analyse préalable des risques :

À l'issue de cette inspection et au vu des informations et éléments recueillis, l'acheteur ou son représentant et le titulaire ou son représentant procèdent en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'intervention sur les sites de l'acheteur.

•Plan de prévention :

Un plan de prévention est établi par écrit et arrêté conjointement par l'acheteur et le titulaire avant tout commencement d'exécution des prestations si, conformément aux dispositions des articles R. 4512-6 à R. 4512-11 du Code du travail :

- Soit des risques existent ;
- Soit l'opération à effectuer par la ou les entreprises extérieures, ainsi que les entreprises sous-traitantes représentent un nombre d'heures prévisibles au moins égal à 400 heures sur 12 mois, que les interventions soient continues ou discontinues.

Ces dispositions seront applicables si, en cours d'exécution des prestations, il apparaît que le nombre d'heures de travail doit atteindre 400 heures ou si des risques sont nouvellement apparus.

•Obligations du titulaire ou de son représentant :

Le titulaire ou son représentant doit, avant tout commencement d'exécution des prestations et sur les lieux même de leur intervention, faire connaître à l'ensemble des salariés et sous-traitants affectés à la réalisation de la prestation les consignes de sécurité applicables qui lui

ont été communiquées par l'acheteur.

Le titulaire informe par ailleurs de ces consignes tout nouveau salarié ou sous-traitant intervenant sur les sites de l'acheteur en cours d'exécution de la prestation.

- Inspections et réunions périodiques :

Si un plan de prévention a été arrêté conformément aux dispositions de l'article R. 4512-7 du Code du travail, l'acheteur ou son représentant à son initiative ou à la demande des chefs d'entreprises extérieures, organise s'il l'estime nécessaire des inspections et réunions périodiques afin d'assurer la coordination des mesures de prévention.

Les chefs d'entreprises convoqués ou leurs représentants sont tenus d'assister aux inspections ou réunions auxquelles ils ont été convoqués.

Les mesures prises à l'occasion de cette coordination font l'objet d'une mise à jour du plan de prévention.

Lorsque les prestations sont exécutées dans les locaux de l'acheteur, les interventions s'effectueront à l'intérieur de la plage horaire définie ci-après et appelée « *période d'intervention* » :

12.5 Audit de sécurité

Dans le cadre de l'accord-cadre, l'acheteur pourra effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès du titulaire ou le cas échéant de ses sous-traitants afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par l'acheteur. Cet audit sera effectué dans les conditions prévues à l'article 24 du CCAG TIC.

12.6 Vérifications quantitatives

Les vérifications quantitatives seront effectuées conformément aux dispositions des articles 30 et 31 du CCAG TIC.

12.7 Vérifications qualitatives

Les vérifications qualitatives seront effectuées conformément aux dispositions des articles 30 et 32 du CCAG TIC.

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

12.7.1 Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude débute à la date de réunion de lancement prévue au CCTP (cf. article 4.1.3.1) pour une durée de 3 mois.

Elle a pour objet de constater que les prestations, livrées ou exécutées, présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées au CCTP.

Si la décision de vérification d'aptitude est positive, la vérification de service régulier débute.

12.7.2 Vérification de service régulier (VSR)

La vérification de service régulier a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation.

La régularité du service s'observe pendant 2 mois, à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'acheteur.

La réalisation de chaque commande fait l'objet de vérifications et décisions distinctes.

12.8 Modification de l'accord-cadre

L'accord-cadre peut être modifié par la conclusion d'actes modificatifs dans les cas décrits aux articles R. 2194-1 à R. 2194-9 du Code de la commande publique.

12.9 Prestations supplémentaires ou modificatives

Dans les conditions prévues à l'article 25 du CCAG TIC, l'acheteur peut prescrire au titulaire, par ordre de service, pendant l'exécution de l'accord-cadre, des prestations supplémentaires ou modificatives après consultation de ce dernier ou accepter les modifications qu'il propose. Le titulaire ne doit apporter aucune modification aux spécifications techniques sans autorisation préalable de l'acheteur.

Ces prestations seront rémunérées sur la base des prix indiqués dans le Bordereau des Prix Unitaires ou, le cas échéant, sur les prix du catalogue du titulaire en appliquant le pourcentage de remise consenti par ce dernier.

13. Constatation de l'exécution des prestations

13.1 Décisions après vérifications

Dans le cas d'un accord-cadre comportant des prestations distinctes, la livraison de chaque prestation fera l'objet de vérifications et de décisions distinctes.

13.1.1 Vérifications quantitatives

À l'issue des opérations de vérification quantitatives, si la quantité fournie ou les prestations de services effectuées ne sont pas conformes aux stipulations de l'accord-cadre, l'acheteur pourra décider de les accepter en l'état ou de mettre le titulaire en demeure, dans un délai de 30 jours :

- Soit de reprendre l'excédent fourni ;
- Soit de compléter la livraison ou d'achever la prestation.

La mise en conformité quantitative des prestations ne fait pas obstacle à l'exécution des opérations de vérification qualitatives.

13.1.2 Vérifications qualitatives

À l'issue de la vérification d'aptitude :

Le délai imparti à l'acheteur pour procéder à la vérification d'aptitude et notifier sa décision sera de trois mois à partir de la réunion de lancement du marché.

Si l'acheteur n'est pas en mesure de prendre une décision positive de vérification d'aptitude, il prendra une décision d'ajournement ou de rejet, selon les modalités fixées à l'article 34 du CCAG TIC.

En cas d'ajournement, une nouvelle mise en ordre de marche pourra être exécutée à la demande de l'acheteur.

À l'issue de la vérification de service régulier :

L'acheteur disposera d'un délai maximal de sept (7) jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision de vérification de service régulier.

Si le résultat de la vérification de service régulier est positif, l'acheteur prendra une décision d'admission des prestations.

L'admission pourra être limitée aux seuls éléments dont la régularité de service a été vérifiée,

pourvu qu'ils permettent l'utilisation dans des conditions jugées acceptables par l'acheteur.

Si le résultat de la vérification de service régulier est négatif, l'acheteur prendra une décision écrite qu'il notifiera au titulaire, soit :

- D'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire maximale de trente (30) jours ;
- D'admission avec réfaction ;
- De rejet.

Si l'acheteur ne notifie pas sa décision dans le délai de sept (7) jours mentionné au premier alinéa de l'article 33.2.2 du CCAG TIC, le résultat de la vérification de service régulier sera considéré comme positif et les prestations seront réputées admises.

14. Admission, ajournement, réfaction et rejet

14.1 Admission

L'acheteur prononcera l'admission des prestations, si elles répondent aux stipulations de l'accord-cadre. L'admission prendra effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission. En cas d'admission tacite, l'admission prendra effet au terme du délai de sept (7) jours mentionné au premier alinéa de l'article 33.2.2 du CCAG TIC.

14.2 Ajournement

Si l'acheteur estime que des prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point, il pourra décider d'ajourner l'admission des prestations par une décision motivée. Cette décision invitera le titulaire à présenter à nouveau à l'acheteur les prestations mises au point, dans un délai de quinze (15) jours.

Le titulaire devra faire connaître son acceptation dans un délai de dix (10) jours, à compter de la notification de la décision d'ajournement. En cas de refus du titulaire ou de silence gardé par lui durant ce délai, l'acheteur aura le choix de prononcer l'admission des prestations avec réfaction ou de les rejeter, dans les conditions fixées aux articles 34.3 et 34.4 du CCAG TIC, dans un délai de quinze (15) jours courant de la notification du refus du titulaire ou de l'expiration du délai de dix (10) jours ci-dessus mentionné.

Le silence gardé par l'acheteur au-delà de ce délai de quinze jours vaudra décision de rejet des prestations.

Si le titulaire présente à nouveau les prestations mises au point, après la décision d'ajournement des prestations, l'acheteur disposera à nouveau de la totalité du délai prévu pour procéder aux vérifications des prestations, à compter de leur nouvelle présentation par le titulaire.

14.3 Réfaction

Si l'acheteur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre, peuvent néanmoins être reçues en l'état, il en prononcera l'admission avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. Cette décision devra être motivée. Elle ne pourra être notifiée au titulaire qu'après qu'il ait été mis à même de présenter ses observations.

Si le titulaire ne présente pas d'observations dans les quinze jours suivant la décision d'admission avec réfaction, il sera réputé l'avoir acceptée. Si le titulaire formule des observations dans ce délai, l'acheteur disposera ensuite de quinze jours pour lui notifier une nouvelle décision. À défaut d'une telle notification, l'acheteur sera réputé avoir accepté les observations du titulaire.

14.4 Rejet

Si l'acheteur estime que les prestations sont non conformes aux stipulations de l'accord-cadre et ne peuvent être reçues en l'état, il en prononcera le rejet partiel ou total.

La décision de rejet devra être motivée. Elle ne pourra être prise qu'après que le titulaire a été mis à même de présenter ses observations.

En cas de rejet, le titulaire sera tenu d'exécuter à nouveau la prestation prévue par l'accord-cadre.

Le titulaire disposera d'un délai de trente jours à compter de la notification de la décision de rejet pour enlever les prestations rejetées. Lorsque ce délai sera écoulé, elles pourront être détruites ou évacuées par l'acheteur, aux frais du titulaire.

Les prestations rejetées, dont la garde dans les locaux de l'acheteur présente un danger ou une gêne insupportable, pourront être immédiatement évacuées ou détruites, aux frais du titulaire, après que celui-ci en ait été informé.

15. **Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles**

Lorsque la poursuite de l'exécution de l'accord-cadre est rendue temporairement impossible du fait d'une circonstance que les parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur ou du fait de l'édiction par une autorité publique de mesures venant restreindre, interdire, ou modifier de manière importante l'exercice de certaines activités en raison d'une telle circonstance, une suspension de tout ou partie des prestations sera prononcée par l'acheteur. Lorsque la suspension sera demandée par le titulaire, l'acheteur se prononcera sur le bien-fondé de cette demande dans les meilleurs délais.

Les dispositions de l'article 26 du CCAG TIC seront applicables.

16. **Garanties**

16.1 Garantie contre les tiers

Le titulaire garantit l'acheteur contre toutes les revendications des tiers relatives aux brevets, licences, dessins et modèles, marques de fabrique ou de commerce et tout autre titre de propriété intellectuelle ou industrielle dont il propose l'emploi pour l'exécution de l'accord-cadre.

16.2 Garantie de remise en état ou de remplacement

Conformément aux dispositions de l'article 36.1 du CCAG TIC, les prestations font l'objet d'une garantie minimale d'un an.

Le point de départ du délai de garantie est la date de notification de la décision d'admission.

Au titre de cette garantie, le titulaire s'oblige à remettre en état ou à remplacer à ses frais la partie de la prestation qui serait reconnue défectueuse, exception faite du cas où la défectuosité serait imputable à l'acheteur.

Cette garantie couvre également les frais de déplacement de personnel, de conditionnement, d'emballage et de transport de matériel nécessités par la remise en état ou le remplacement, qu'il soit procédé à ces opérations au lieu d'utilisation de la prestation ou que le titulaire ait obtenu que la fourniture soit renvoyée à cette fin dans ses locaux.

Si, pendant la remise en état, la privation de jouissance entraîne pour l'acheteur un préjudice, celui-ci peut exiger un matériel de remplacement équivalent.

Le délai de garantie est prolongé du délai de privation de jouissance.

Le délai dont dispose le titulaire pour effectuer une mise au point ou une réparation qui lui est demandée est fixé par décision de l'acheteur après consultation du titulaire.

16.3 Prolongation du délai de garantie

Si, à l'expiration du délai de garantie, le titulaire n'a pas procédé aux remises en état prescrites, ce délai est prolongé jusqu'à l'exécution complète des remises en état.

16.4 Destruction des données

Au terme de l'exécution de l'accord-cadre ou en cas de résiliation, le titulaire devra restituer sans délai à l'acheteur une copie de l'intégralité des données confiées par lui dans le cadre de la prestation. Une fois la restitution effectuée, le titulaire détruira, dans un délai de 3 mois, les éventuelles copies de données détenues dans son système d'information, y compris les données ayant fait l'objet de sauvegardes ou d'un archivage. La restitution et la destruction des données seront constatées par un procès-verbal daté et signé par le titulaire. Les procédés de destruction devront être conformes aux réglementations en vigueur.

17. **Propriété intellectuelle / Utilisation des résultats**

En vertu de l'article 46 du CCAG TIC :

- Dans le cadre de l'accord-cadre, le titulaire accorde à l'acheteur, les droits nécessaires pour utiliser ou faire utiliser les résultats, en l'état ou modifiés, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins et finalités d'utilisation découlant de l'objet des prestations de l'accord-cadre.
- Pour permettre à l'acheteur d'exercer les droits qui lui sont accordés, le titulaire livre spontanément et au fur et à mesure de l'exécution des prestations, l'ensemble des éléments nécessaires à cet exercice, ainsi que leurs mises à jour ou évolutions au cours de l'accord-cadre.
- Le titulaire de l'accord-cadre ne peut opposer ses droits ou titres de propriété intellectuelle ou ses droits de toute autre nature à l'utilisation des résultats et des connaissances antérieures, lorsque celle-ci est conforme aux besoins d'utilisation applicables à l'accord-cadre.

18. **Pénalités**

18.1 Pénalités pour retard

Les stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG TIC sont seules applicables.

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG TIC, le montant total des pénalités de retard pourra excéder 10% du montant total hors taxes de l'accord-cadre, de la tranche considérée ou du bon de commande.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG TIC, le titulaire ne sera pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000 € HT pour l'ensemble de l'accord-cadre.

Le montant des pénalités est fixe comme il suit sans mise en demeure préalable :

Désignation des pénalités	Montant des pénalités
Retard dans la transmission de tous documents dus au titre du marché conformément aux délais exigés au CCTP	25 € par jour calendaire de retard
Absence à deux réunions, ou retard de plus de 30 minutes dans l'année. Il en est de même si celui-ci ne se fait pas représenter par un interlocuteur habilité à prendre les décisions.	100€

Retard dans l'exécution des prestations de mise en œuvre des prestations au forfait (cf. article 4.1.3) – Phase de transition, phase de VA et de VSR.	100€ par jour ouvré de retard
Retard dans l'exécution des prestations effectuées sur bon de commande (délai mentionné sur le bon de commande ou dans le planning du projet).	50€ par jour ouvré de retard
Retard dans la réalisation du test du PRA prévu une fois par an	50€ par jour ouvré de retard à compter de la date de réalisation prévue

18.2 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 5.1 du CCAG TIC, le titulaire s'expose à des pénalités définies à l'article 14.3 du CCAG TIC.

18.3 Pénalités sur les niveaux de services

Le Titulaire s'engage à respecter les niveaux de service définis dans le CCTP (à l'article 4.1.4.6 et dans le tableau de l'annexe 7.4). Chaque niveau de service est associé à une pénalité forfaitaire, qui s'applique en fonction de la criticité de l'indicateur et de la gravité du manquement. Les pénalités sont les suivantes :

- **Pénalité P1** : 50 €
- **Pénalité P2** : 100 €
- **Pénalité P3** : 150 €

L'application des pénalités se fait en fonction du niveau de service atteint et de la **récurrence des manquements mensuels** par rapport à l'objectif qualité fixé, selon les règles suivantes :

1. Pénalités forfaitaires en fonction des paliers de manquement

Les pénalités sont déterminées en fonction de l'écart entre la performance réalisée et l'objectif fixé, selon trois paliers de gravité :

Criticité	Palier 1 ($\leq 10\%$)	Palier 2 ($\leq 20\%$)	Palier 3 ($> 20\%$)
P1	50 €	100 €	150 €
P2	100 €	200 €	300 €
P3	150 €	300 €	450 €

2. Coefficient multiplicateur en cas de récurrence des manquements

En cas de non-respect répété des objectifs de qualité sur plusieurs mois consécutifs, un **coefficient multiplicateur** est appliqué à la pénalité de base.

Ce coefficient est défini comme suit :

Mois consécutifs	Coefficient
1	1
2	1,5
3 et plus	2

3. Calcul de la pénalité totale

La pénalité totale est calculée selon la formule suivante :

$$\text{Pénalité totale} = \text{Pénalité de base} \times \text{Coefficient multiplicateur}$$

Exemple d'application : Taux de décroché en moins de 20 secondes (P1)

- **Objectif** : 95% des appels décrochés en moins de 20 secondes.
- **Performance réalisée** : 85% (écart de -10% par rapport à l'objectif).
- **Analyse** : Écart de 10% → **Palier 1**.
- **Pénalité de base** : 50 €.
- **Récurrence** :
 - Mois 1 : Coefficient = 1 → Pénalité totale = 50 € × 1 = **50 €**.
 - Mois 2 : Coefficient = 1,5 → Pénalité totale = 50 € × 1,5 = **75 €**.
 - Mois 3 : Coefficient = 2 → Pénalité totale = 50 € × 2 = **100 €**.

4. Tableau récapitulatif des pénalités avec récurrence

Criticité	Palier 1 (≤ 10%)	Palier 2 (≤ 20%)	Palier 3 (> 20%)	Coefficient (Mois 1)	Coefficient (Mois 2)	Coefficient (Mois 3+)
P1	50 €	100 €	150 €	x1	x1,5	x2
P2	100 €	200 €	300 €	x1	x1,5	x2
P3	150 €	300 €	450 €	x1	x1,5	x2

- Les pénalités sont facturées et intégrés à la facture trimestrielle et déduites du montant dû au Titulaire.

En cas de respect des objectifs pendant un mois complet, le compteur de récurrence est réinitialisé pour l'indicateur concerné.

19. Assurances

Le titulaire désigné dans l'accord-cadre devra justifier dans les quinze jours à compter de la demande de l'acheteur d'une assurance couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il encourt vis-à-vis des tiers et de l'acheteur à la suite de tous les dommages corporels, matériels ou immatériels survenant pendant ou après l'exécution des prestations.

20. Différends

En cas de différends entre les parties, il sera fait application de l'article 55 du CCAG TIC.
La loi française est seule applicable.
Le tribunal compétent est celui du lieu d'exécution des prestations.

21. Dispositions en cas d'intervenants étrangers

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Les tribunaux français sont seuls compétents. Les correspondances relatives à l'accord-cadre sont rédigées en français.

Si le titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facture ses prestations hors TVA et a droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

La monnaie de compte de l'accord-cadre est l'euro (€). Le prix, libellé en euro, reste inchangé en cas de variation de change.

Si le titulaire entend recourir aux services d'un sous-traitant étranger, la demande de sous-traitance doit comprendre, outre les éléments prévus aux articles R.2193-1 et R. 2193-3 du Code de la commande publique, une déclaration du sous-traitant, comportant son identité et son adresse ainsi rédigée :

« J'accepte que le droit français soit le seul applicable et les tribunaux français seuls compétents pour l'exécution en sous-traitance de l'accord-cadre N°..... du ayant pour objet »

Mes demandes de paiement seront libellées dans la monnaie de compte de l'accord-cadre et soumises aux modalités de l'article « Prix » du CCAP ou CCP.

Leur prix restera inchangé en cas de variation de change. Les correspondances relatives à l'accord-cadre sont rédigées en français ».

22. Résiliation

Les dispositions des articles 47 à 54 du CCAG TIC sont applicables au présent l'accord-cadre auxquelles s'ajoutent les dispositions ci-dessous.

22.1 Résiliation pour faute

En cas de résiliation pour faute, il sera fait application de l'article 50 du CCAG TIC.

L'acheteur pourra faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations prévues par l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire dans les conditions définies à l'article 54 du CCAG TIC. La décision de résiliation le mentionnera expressément.

Le titulaire n'a droit à aucune indemnisation.

22.2 Résiliation pour motif d'intérêt général

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, l'indemnité de résiliation est fixée à 5 % du montant initial hors TVA de l'accord-cadre (DPGF uniquement), diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises.

23. Dérogations aux documents généraux

Il est dérogé aux articles désignés ci-après du CCAG TIC par les articles correspondant cités ci-après du CCAP :

- À l'article 4.1 par l'article *Pièces constitutives*
- À l'article 14.1.2 par l'article *Pénalités pour retard*

- À l'article 14.1.3 par l'article *Pénalités pour retard*

Annexe

RGPD – CLAUSES CONTRACTUELLES ENTRE LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET LES SOUS- TRAITANTS

SECTION I Généralités

Clause 1 Objet et champ d'application

a) Les présentes clauses contractuelles types (ci-après les « clauses ») ont pour objet de garantir la conformité avec :

☐ OPTION 1 : l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données.

☐ OPTION 2 : l'article 29, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) no 45/2001 et la décision no 1247/2002/CE].

b) Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés à l'annexe I ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 et/ou des dispositions de l'article 29, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2018/1725.

c) Les présentes clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe II.

d) Les annexes I à IV font partie intégrante des clauses.

e) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

f) Les clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

Clause 2 Invariabilité des clauses

a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.

b) Les parties ne sont pour autant pas empêchées d'inclure les clauses contractuelles types définies dans les présentes clauses dans un contrat plus large, ni d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les clauses ou qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 3 Interprétation

a) Lorsque des termes définis respectivement dans le règlement (UE) 2016/679 ou dans le règlement (UE) 2018/1725 figurent dans les clauses, ils s'entendent comme dans le règlement en question.

b) Les présentes clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et du règlement (UE) 2018/1725 respectivement.

c) Les présentes clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le règlement (UE) 2016/679 / le règlement (UE) 2018/1725 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 4 Hiérarchie

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes clauses sont convenues ou qui sont conclus ultérieurement, les présentes clauses prévaudront.

Clause 5 Clause d'amarrage

a) Toute entité qui n'est pas partie aux présentes clauses peut, avec l'accord de toutes les parties, y adhérer à tout moment, en qualité soit de responsable du traitement soit de sous-traitant, en complétant les annexes et en signant l'annexe I.

b) Une fois que les annexes mentionnées au point a) sont complétées et signées, l'entité adhérente est considérée comme une partie aux présentes clauses et jouit des droits et est soumise aux obligations d'un responsable du traitement ou d'un sous-traitant, conformément à sa désignation à l'annexe I.

c) Les présentes clauses ne créent pour la partie adhérente aucun droit ni aucune obligation pour la période précédant l'adhésion.

SECTION II Obligations des parties

Clause 6 Description du ou des traitements

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe II.

Clause 7 Obligations des parties

7.1. Instructions

a) Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

b) Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 / du règlement (UE) 2018/1725 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

7.2. Limitation de la finalité

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe II, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

7.3. Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe II.

7.4. Sécurité du traitement

a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe III pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.

b) Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

7.5. Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne

physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

7.6. Documentation et conformité

- a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.
- b) Le sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.
- c) Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant.
- d) Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.
- e) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

7.7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

- a)
 - ☐ **OPTION 1 : AUTORISATION SPÉCIFIQUE PRÉALABLE** : le sous-traitant n'est pas autorisé à sous-traiter à un sous-traitant ultérieur les opérations de traitement qu'il effectue pour le compte du responsable du traitement en vertu des présentes clauses sans l'autorisation écrite spécifique préalable du responsable du traitement. Le sous-traitant soumet la demande d'autorisation spécifique au moins [PRÉCISER LA DURÉE] avant le recrutement du sous-traitant ultérieur en question, ainsi que les informations nécessaires pour permettre au responsable du traitement de prendre une décision au sujet de l'autorisation. La liste des sous-traitants ultérieurs autorisés par le responsable du traitement figure à l'annexe IV, que les parties tiennent à jour.
 - ☐ **OPTION 2 : AUTORISATION ÉCRITE GÉNÉRALE** : le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins [PRÉCISER LA DURÉE] à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.
- b) Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de

traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

c) À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

d) Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

e) Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

7.8. Transferts internationaux

a) Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679 ou du règlement (UE) 2018/1725.

b) Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur conformément à la clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

Clause 8 Assistance au responsable du traitement

a) Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

b) Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.

c) Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu de la clause 8, point b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant :

- 1) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (« analyse d'impact relative à la protection des données ») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- 2) l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente/les autorités de contrôle compétentes préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;
- 3) l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;
- 4) les obligations prévues à :
 - ☐ OPTION 1 : l'article 32 du règlement (UE) 2016/679
 - ☐ OPTION 2 : aux articles 33, 36 à 38 du règlement (UE) 2018/1725.

d) Les parties définissent à l'annexe III les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu de prêter assistance au responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

Clause 9 Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prêle assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

9.1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prêle assistance au responsable du traitement :

- a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente/aux autorités de contrôle compétentes, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;
- b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à :
 - ☐ OPTION 1 : l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679
 - ☐ OPTION 2 : l'article 34, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1725, doivent figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins :
 - 1) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

- 2) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- 3) les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais ;

c) aux fins de la satisfaction, conformément à :

☐ OPTION 1 : l'article 34 du règlement (UE) 2016/679

☐ OPTION 2 : l'article 35 du règlement (UE) 2018/1725, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

9.2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :

a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;

b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;

c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'annexe III tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu :

☐ OPTION 1 : des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679

☐ OPTION 2 : des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725.

SECTION III Dispositions finales

Clause 10 Non-respect des clauses et résiliation

a) Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725, en cas de manquement du sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant

de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

b) Le responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si :

1) le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;

2) le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725 ;

3) le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

c) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la clause 7.1, point b), le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

d) À la suite de la résiliation du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

ANNEXE I Liste des parties

Responsable(s) du traitement :

[Identité et coordonnées du ou des responsables du traitement et, le cas échéant, du délégué à la protection des données du responsable du traitement]

1.Nom : ...

Adresse : ...

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : ...

Signature et date d'adhésion : ...

2.

...

Sous-traitant(s) :

[Identité et coordonnées du ou des sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données du sous-traitant]

1.Nom : ...

Adresse : ...

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : ...

Signature et date d'adhésion : ...

2.

...

ANNEXE II Description du traitement

- Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées :

...

- Catégories de données à caractère personnel traitées :

...

- Les données sensibles traitées (le cas échéant) et les limitations ou garanties appliquées qui tiennent pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, tels que, par exemple, la limitation stricte de la finalité, les restrictions des accès (y compris l'accès réservé uniquement au personnel ayant suivi une formation spécialisée), la tenue d'un registre de l'accès aux données, les restrictions applicables aux transferts ultérieurs ou les mesures de sécurité supplémentaires.

...

- Nature du traitement :

...

- Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement :

...

- Durée du traitement :

...

...

Pour le traitement par les sous-traitants (ultérieurs), préciser également l'objet, la nature et la durée du traitement.

ANNEXE III Mesures techniques et organisationnelles, y compris mesures techniques et organisationnelles visant à garantir la sécurité des données

NOTE EXPLICATIVE :

Les mesures techniques et organisationnelles doivent faire l'objet d'une description concrète, et non pas générique.

Description des mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre par le ou les sous-traitants (y compris toute certification pertinente) visant à garantir un niveau de sécurité approprié, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques. Exemples de mesures possibles :

- mesures de pseudonymisation et de chiffrement des données à caractère personnel ;
- mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- mesures assurant de disposer de moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- mesures d'identification et d'autorisation de l'utilisateur ;
- mesures de protection des données pendant la transmission ;
- mesures de protection des données pendant le stockage ;
- mesures visant à garantir la sécurité physique des sites où les données à caractère personnel sont traitées ;
- mesures visant à garantir l'enregistrement des événements ;
- mesures visant à assurer la configuration des systèmes, y compris la configuration par défaut ;
- mesures de gouvernance et de gestion de l'informatique interne et de la sécurité informatique ;
- mesures de certification/assurance des procédés et produits ;
- mesures visant à garantir la minimisation des données ;
- mesures visant à garantir la qualité des données ;
- mesures visant à garantir une conservation limitée des données ;
- mesures visant à garantir la responsabilité ;
- mesures permettant la portabilité des données et garantissant l'effacement]

Pour les transferts vers des sous-traitants (ultérieurs), décrire également les mesures techniques et organisationnelles spécifiques que doit prendre le sous-traitant (ultérieur) pour être en mesure de prêter assistance au responsable du traitement.

Description des mesures techniques et organisationnelles spécifiques que le sous-traitant doit

prendre pour pouvoir prêter assistance au responsable du traitement.

ANNEXE IV Liste de sous-traitants ultérieurs

NOTE EXPLICATIVE :

La présente annexe doit être complétée en cas d'autorisation spécifique de sous-traitants ultérieurs [clause 7.7, point a), option 1].

Le responsable du traitement a autorisé le recours aux sous-traitants ultérieurs suivant :

1.Nom : ...

Adresse : ...

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : ...

Description du traitement (y compris une délimitation claire des responsabilités dans le cas où plusieurs sous-traitants ultérieurs sont autorisés) : ...

2.

...