

Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) - Maintenance corrective, évolutive et préventive de l'environnement M365

**MARCHE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
(TIC)**

**Maintenance corrective, évolutive et préventive de
l'environnement M365
Marché n°2026DSI042**

*Procédure adaptée conformément aux articles R. 2123-1, R. 2123-4 et R. 2123-5 du Code de la
commande publique*

Acheteur :

SOCIETE ANONYME AEROPORT DE LA REUNION ROLAND GARROS

74 Avenue Roland Garros

97438 SAINTE-MARIE

Téléphone fixe : 0262 48 18 74

Table des matières

1	Objet de l'accord-cadre	5
1.1	Lieu d'exécution de l'accord-cadre	5
1.2	Décomposition en tranches et en lots	6
1.3	Variantes - Prestations supplémentaires éventuelles	6
1.4	Conditions d'attribution des bons de commande	6
1.5	Forme des notifications et informations au titulaire	7
1.6	Prolongation des mesures d'exécution.....	7
1.7	Modification de l'accord-cadre en cours d'exécution	7
1.8	Marché similaire et prestations complémentaires.....	7
1.9	Obligation de confidentialité et protection des données à caractère personnel....	8
1.10	Traitement des données	8
1.11	Normes.....	8
1.12	Formation.....	8
1.13	Sous-traitance	9
1.14	Sous-traitance et traitement des données	10
1.15	Obligation de confidentialité et protection des données à caractère personnel..	10
2	Pièces constitutives de l'accord-cadre	10
3	Cadre juridique	11
3.1	Protection de la main d'œuvre et conditions de travail	11
3.2	Protection de l'environnement.....	11
3.3	Respect des clauses contractuelles.....	12
3.4	Obligations Informatique et Libertés.....	12
4	Responsabilité du titulaire.....	13
5	Prix.....	13
5.1	Contenu des prix	14
5.2	Formule de révision des prix.....	15
5.3	Clause butoir	16
5.4	Retenue de garantie.....	16
5.5	Avance et garanties financières	16
5.6	Règlement des comptes.....	16
5.6.1	Demandes de paiement.....	17

5.6.2	Transmission des demandes de paiement	18
5.7	Délais de paiement	18
5.8	Intérêts moratoires	18
5.9	Règlement en cas de groupements d'opérateurs économiques	19
6	Dispositions en cas d'intervenants étrangers	19
7	Devoir de conseil	20
8	Propriété intellectuelle.....	20
9	Confidentialité - Mesures de sécurité & de sûreté	21
9.1	Protection des données à caractère personnel	21
9.1.1	Obligations du titulaire du contrat	21
9.1.2	Sous-traitance (au sens du RGPD)	22
9.1.3	Traitement de données à caractère personnel hors UE.....	23
9.1.4	Obligations de la SA ARRG	26
9.2	Mesures de sécurité et de sûreté	28
9.3	Système de gestion de la sécurité (SGS)	28
9.4	Sûreté et obligations de sûreté.....	29
10	Modalités d'exécution de l'accord-cadre	30
10.1	Documents à fournir par le titulaire	30
10.2	Maintenance des prestations	30
10.2.1	Conditions de la maintenance.....	30
10.2.2	Traitement des obsolescences	30
10.2.3	Correctifs de sécurité	31
10.2.4	Période de transition.....	31
10.2.5	Réversibilité / transférabilité.....	31
10.2.6	Arrêt de l'exécution des prestations	31
10.3	Modalités d'intervention - Stockage, emballage, transport et gestion des déchets	31
10.4	Documentation technique	32
10.5	Audit de sécurité	32
10.6	Mise à jour et nouvelles versions de logiciels.....	32
10.7	Obligations du titulaire ou de son représentant.....	32
10.8	Règlement intérieur du site d'intervention	33
10.9	Protection de la main d'œuvre et conditions de travail	33
10.10	Obligation d'information préalable aux interventions sur sites.....	34

10.11	Prévention des risques	34
10.12	Contraintes spécifiques liées au site d'exécution.....	34
10.13	Contraintes de stationnement.....	35
10.14	Contraintes SST.....	35
10.15	Politique Qualité - Evaluation des prestations	35
10.16	Formations et transfert de compétences.....	36
10.17	Normes applicables	37
11	Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles.....	37
12	Assurances.....	37
13	Pénalités	39
13.1	Pénalités de retard.....	39
13.2	Pénalités pour non remise de la documentation.....	40
13.3	Pénalités pour indisponibilité	40
13.4	Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité.....	40
13.5	Pénalité pour non-respect de la GTI - GTR.....	40
13.6	Pénalités pour non-respect du travail dissimulé	41
13.7	Pénalités pour prestations insuffisantes.....	41
13.8	Modalités de recouvrement des pénalités	41
14	Médiation pour litiges	41
15	Tribunal compétent pour les litiges	41
16	Résiliation de l'accord-cadre	42
16.1	Résiliation pour motif d'intérêt général	42
16.2	Résiliation pour faute.....	42
16.3	Résiliation pour circonstances imprévues	42
17	Dérogations au CCAG TIC	42

1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la maintenance corrective, évolutive et préventive de l'environnement Microsoft 365 (M365) pour l'Aéroport de La Réunion Roland Garros. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande conclu pour une durée de trois (3) ans ferme, reconductible deux (2) fois pour une période d'un (1) an. Le montant maximum de l'accord-cadre est fixé à trois cent mille euros hors taxes (300 000 € HT) pour l'ensemble de la durée de l'accord-cadre, reconductions comprises.

Les prestations incluent notamment : (liste non exhaustive)

- La maintenance corrective visant à résoudre les dysfonctionnements identifiés dans l'environnement M365.
- La maintenance évolutive permettant d'adapter les outils aux besoins nouveaux ou aux évolutions technologiques.
- La maintenance préventive visant à anticiper et éviter les incidents par des actions régulières de vérification et d'optimisation.

Le titulaire devra garantir la continuité des services, la sécurité des données, et la conformité aux normes en vigueur, notamment celles relatives au RGPD et à la cybersécurité.

1.1 LIEU D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Le lieu d'exécution des prestations est fixé à l'Aéroport La Réunion Roland Garros, situé au 74 Avenue Roland Garros 97438 SAINTE-MARIE. Les interventions devront être réalisées dans le respect des règles de sécurité et des contraintes spécifiques liées à l'environnement aéroportuaire.

Le titulaire est tenu de respecter les consignes de sécurité propres au site, notamment en ce qui concerne l'accès aux zones sensibles, le port de badges d'identification, et les horaires d'intervention. Toute intervention devra être coordonnée avec les services de sécurité de l'aéroport afin de garantir la continuité des activités aéroportuaires et la sécurité des usagers.

En cas de nécessité d'accès à des zones spécifiques ou sensibles, le titulaire devra obtenir les autorisations préalables requises auprès des autorités compétentes. Les frais liés à ces démarches sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra également veiller à minimiser les nuisances causées par ses interventions, notamment en matière de bruit, de poussières, et de gestion des déchets. Les locaux et emprises d'intervention devront être laissés propres et sûrs après chaque intervention.

1.2 DECOMPOSITION EN TRANCHES ET EN LOTS

Le présent accord-cadre ne prévoit pas de décomposition en tranches ni en lots. Conformément à l'article L.2113-11 du Code de la commande publique, l'absence d'allotissement est justifiée par la nature homogène des prestations, qui nécessitent une gestion centralisée et cohérente de l'environnement M365. La fragmentation des prestations en plusieurs lots pourrait impacter l'efficacité et à la continuité des services, ainsi qu'à la sécurité des données. En conséquence, l'accord-cadre est attribué à un seul titulaire, garantissant une responsabilité unique et une coordination optimale.

1.3 VARIANTES - PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

Les variantes ne sont pas autorisées.

Les prestations supplémentaires éventuelles ne sont pas prévues.

1.4 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES BONS DE COMMANDE

Les bons de commande seront émis par l'entité adjudicatrice en fonction des besoins identifiés, dans les limites du montant maximum fixé pour l'accord-cadre. Chaque bon de commande précisera :

- La nature et les quantités des prestations demandées.
- Le nom et le numéro de l'accord-cadre : « Maintenance corrective, évolutive et préventive de l'environnement M365 – Marché n°2026DSI042 »
- Le montant du bon de commande
- Les délais d'exécution.
- Les modalités de facturation et de paiement.
- Les éventuelles spécifications techniques ou contraintes particulières.
- 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

Le titulaire est tenu de respecter les délais et les conditions stipulés dans chaque bon de commande. En cas de difficulté ou d'impossibilité d'exécution, il devra en informer immédiatement l'entité adjudicatrice et proposer des solutions alternatives.

Chaque bon de commande sera 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 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.

1.5 FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS AU TITULAIRE

En vertu de l'article 3.1 du CCAG TIC, 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.

1.6 PROLONGATION DES MESURES D'EXECUTION

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

1.7 MODIFICATION DE L'ACCORD-CADRE EN COURS D'EXECUTION

Les modifications de l'accord-cadre en cours d'exécution sont régies par les articles R.2194-1 et suivants du Code de la commande publique. Elles peuvent intervenir dans les cas suivants:

- Évolutions réglementaires ou normatives nécessitant des ajustements des prestations.
- Ajout ou suppression de prestations rendues nécessaires par des circonstances imprévues.
- Adaptation des conditions d'exécution pour tenir compte de nouvelles contraintes techniques ou organisationnelles.

Toute modification fera l'objet d'un avenant signé par les parties, précisant les nouvelles stipulations applicables. En cas de désaccord sur les modifications proposées, l'accord-cadre pourra être résilié conformément aux dispositions du CCAG TIC.

1.8 MARCHE SIMILAIRE ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Conformément à l'article R.2122-7 du Code de la commande publique, l'entité adjudicatrice se réserve la possibilité de confier au titulaire du présent accord-cadre la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre de l'accord-cadre initial. Ces prestations similaires pourront être exécutées sans publicité ni mise en concurrence préalables, dans les conditions définies par le Code de la commande publique.

La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés pourront être conclus ne peut dépasser cinq ans à compter de la notification de l'ordre de démarrage. Les prestations similaires devront respecter les mêmes conditions techniques, financières et contractuelles que celles prévues dans l'accord-cadre initial, sauf ajustements nécessaires pour répondre aux spécificités des nouveaux besoins.

En outre, l'entité adjudicatrice pourra recourir à des prestations complémentaires dans les limites prévues par les articles R.2194-2 à R.2194-4 du Code de la commande publique. Ces prestations complémentaires, rendues nécessaires par des circonstances imprévues ou des évolutions techniques, feront l'objet d'un avenant à l'accord-cadre initial ou d'un marché distinct, selon les cas. Le montant total des prestations complémentaires ne pourra excéder 50 % du montant initial de l'accord-cadre.

Le titulaire est tenu de répondre aux sollicitations de l'entité adjudicatrice dans les délais impartis et de fournir les éléments techniques et financiers nécessaires à l'évaluation des prestations similaires ou complémentaires.

1.9 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le titulaire ainsi que l'acheteur sont tenus à une obligation générale de confidentialité et au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel dans les conditions définies à l'article 5 du CCAG TIC.

Ces obligations s'appliquent aux sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

1.10 TRAITEMENT DES DONNEES

En cas de manquement, par le titulaire ou son sous-traitant, à ses obligations légales et contractuelles relatives à la protection des données personnelles, l'accord-cadre pourra être résilié pour faute.

1.11 NORMES

Les matériels et logiciels 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.

1.12 FORMATION

Le titulaire assure la formation du personnel chargé d'utiliser la solution déployée.

Pour ce faire, il met à disposition de l'acheteur un ou des formateurs qualifiés, au tarif journalier indiqué à l'appui de son offre.

L'objet et l'organisation des sessions de formation seront définies conformément au CCTP.

1.13 SOUS-TRAITANCE

En complément des dispositions des articles R. 2193-3 et suivants du Code de la commande publique, les conditions de l'exercice de la sous-traitance directe ou indirecte sont définies à l'article 3.6 du CCAG TIC.

En cas de sous-traitance directe, le titulaire devra faire accepter le sous-traitant et agréer ses conditions de paiements conformément à la réglementation en vigueur.

À cet effet, il présentera le cadre d'acte spécial de sous-traitance annexé à l'acte d'engagement, dûment complété et signé en y joignant les pièces listées sur ce cadre d'acte spécial.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire produira également l'exemplaire unique de l'accord-cadre ou le certificat de cessibilité ou une attestation ou main levée du bénéficiaire d'une cession ou d'un assentiment de créances lorsque l'une ou l'autre aura été effectuée. Le montant des prestations du sous-traitant devra être présenté selon une décomposition en correspondance avec celle de l'accord-cadre du titulaire.

Conformément à l'article 3.6 du CCAG TIC, le maître d'ouvrage notifiera, après signature, au titulaire et à chaque sous-traitant concerné, l'exemplaire de l'acte spécial qui lui revient. Dès réception de cette notification, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à faire connaître au maître d'ouvrage le nom de la personne physique habilitée à représenter le sous-traitant et à faire connaître au maître d'œuvre le nom de la personne physique qui le représente pour l'exécution des prestations sous-traitées.

En cas de sous-traitance indirecte, les sous-traitants qui sous-traitent devront faire accepter leur sous-traitant indirect et agréer leurs conditions de paiement dans les mêmes conditions que l'acceptation du sous-traitant direct.

Après acceptation d'une sous-traitance indirecte de second rang et plus présentée par le sous-traitant direct ou un sous-traitant indirect de second rang et plus, ces derniers devront fournir, à défaut d'avoir obtenu du maître d'ouvrage un accord sur une délégation de paiement, dans le délai de 8 jours de l'acceptation, une copie de la caution personnelle et solidaire garantissant le paiement de toutes les sommes dues par eux au sous-traitant indirect de second rang et plus. La non-production de cette copie de la caution au représentant du maître d'ouvrage empêche l'exécution des travaux par le sous-traitant indirect et peut emporter, dans les conditions définies à l'article *Résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire* ci-dessous, résiliation de l'accord-cadre.

Un sous-traitant, quel que soit son rang, ne peut commencer à intervenir sur un chantier que sous réserve, d'une part, de cette acceptation et de cet agrément et, d'autre part, que ce sous-traitant ait adressé au coordonnateur de sécurité et protection de la santé des travailleurs, lorsque celui-ci est exigé, un plan particulier de sécurité et de protection de la santé, conformément à l'article L. 4532-9 du Code du travail.

En cas de recours à des sous-traitants, le titulaire s'engage à obtenir leur agrément préalable par l'acheteur et à garantir leur conformité au RGPD. Toute sous-traitance non déclarée pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

1.14 **SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DES DONNEES**

Le titulaire s'engage à se conformer au contrat de sous-traitance RGPD, présent en annexe, conformément à la réglementation européenne (décision d'exécution 2021/915 de la commission du 4 juin 2021 relative aux clauses contractuelles types entre les responsables du traitement et les sous-traitants). Les annexes de ce contrat devront être complétées conjointement par le titulaire et l'acheteur public suite à l'attribution de l'accord-cadre.

1.15 **OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le titulaire est tenu d'observer les dispositions particulières relatives à la sécurité sur les sites d'intervention qui lui sont communiquées par l'acheteur dans les conditions définies à l'article 5.3 du CCAG. Les dispositions particulières de sécurité sur les sites d'interventions seront communiquées au titulaire en amont de ses interventions.

Ces obligations s'appliquent aux sous-traitants. Le titulaire s'engage à les leur communiquer.

2 PIECES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG TIC, les pièces contractuelles de l'accord-cadre prévalent dans l'ordre suivant :

1. L'acte d'engagement et ses éventuelles annexes financières, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'acheteur fait seul foi.
2. Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et ses éventuelles annexes, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'acheteur fait seul foi.
3. Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses éventuelles annexes, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'acheteur fait seul 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.

4. Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
5. Le plan de sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) :
 - a) Engagement de confidentialité
 - b) Charte prestataire SI
 - c) Clausier SSI
 - d) Clausier RGPD
 - e) Plan Assurance Sécurité (PAS)
6. Le cahier de clauses de livraison continue numérique approuvé par l'arrêté du 14 décembre 2021 (publié au JORF n°0008 du 11 janvier 2022) ;
7. L'offre technique du titulaire et ses annexes ;
8. Le DPGF – BPU ;
9. Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

En cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles, celles-ci prévalent dans l'ordre indiqué ci-dessus. Les conditions générales de vente du titulaire sont réputées non écrites.

3 CADRE JURIDIQUE

3.1 PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Conformément aux dispositions prévues à l'article 6 du CCAG TIC, le titulaire respecte les lois et les règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main-d'œuvre est employée.

L'exécution du présent marché est soumise aux dispositions des articles R.4511-1 à R.4515-10 du Code du travail. Le titulaire est tenu de respecter les mesures de prévention des risques définies par l'acheteur et de mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour garantir la sécurité des intervenants, des usagers et des installations.

Le titulaire est tenu de former son personnel aux règles de sécurité applicables sur les sites d'intervention et de s'assurer que ses sous-traitants respectent ces mêmes obligations. En cas de manquement, l'acheteur pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP ou résilier l'accord-cadre pour faute.

3.2 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage.

3.3 RESPECT DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Les stipulations des documents contractuels de l'accord-cadre expriment l'intégralité des obligations des parties. Ces clauses prévalent sur celles qui figureraient sur tous les documents adressés par le candidat lors de sa réponse à la consultation, y compris sur d'éventuelles conditions générales de vente.

De même, le titulaire ne peut faire valoir, en cours d'exécution de l'accord-cadre, aucune nouvelle condition générale ou spécifique, sans l'accord exprès de l'entité adjudicatrice.

3.4 OBLIGATIONS INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément au 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 (RGPD), ainsi qu'à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Titulaire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations. À ce titre, le Titulaire s'engage notamment à :

1. **Limiter la conservation des données** : Ne pas conserver les données au-delà de la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, conformément à l'article 5 du RGPD.
2. **Préserver l'intégrité et la confidentialité des données** : Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher que les données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées, conformément à l'article 32 du RGPD.
3. **Assurer la sécurité des données** : Garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, ainsi que la capacité à 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.
4. **Documentation et audits** : Maintenir un registre des activités de traitement conformément à l'article 30 du RGPD et permettre la réalisation d'audits par le Responsable de traitement ou un auditeur mandaté.
5. **Notification des violations** : En cas de violation de données à caractère personnel, notifier immédiatement le Responsable de traitement dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance, conformément à l'article 33 du RGPD.
6. **Formation et sensibilisation** : Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel reçoivent une formation appropriée en matière de protection des données et soient soumises à une obligation de confidentialité.

4 RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Le titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il est donc seul responsable des dommages, qui de ce fait pourraient être causés à son personnel, à des tiers, aux biens appartenant à l'entité adjudicatrice ou à des tiers lors de l'exécution des prestations.

En cas de détérioration de biens appartenant à l'entité adjudicatrice ou à des tiers, l'entité adjudicatrice se réserve le droit d'exécuter par ses soins, au compte du titulaire, la réparation des dégâts commis.

Le titulaire devra être en règle avec la législation sociale actuelle et se conformer à tous les décrets et lois en vigueur.

Il devra notamment être à jour des règlements relatifs aux impôts divers, taxe professionnelle, droits d'enregistrement, taxe sur les salaires, cotisations sociales et familiales et congés payés. Les salariés devront être employés régulièrement au regard des articles du code du Travail. Tout accident ou maladie pouvant affecter le personnel du titulaire pendant la durée de la prestation est entièrement pris en charge par le titulaire.

5 PRIX

Le prix de l'accord-cadre est de nature mixte, comprenant :

1. Une partie forfaitaire couvrant les prestations de maintenance corrective, évolutive et préventive, ainsi que les phases d'initialisation, de réversibilité/transférabilité, et de pilotage (liste non exhaustive), conformément à la Décomposition des Prix Globaux et Forfaitaires (DPGF).
2. Une partie unitaire pour les prestations complémentaires réalisées sur bons de commande, conformément au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Ces prestations sont rémunérées sur la base des quantités effectivement exécutées et des prix unitaires définis dans le BPU.

Les modalités de règlement des prestations forfaitaires et unitaires sont détaillées dans le CCTP et le présent CCAP. Les prix sont réputés complets et incluent toutes les charges et frais nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les frais de déplacement, les fournitures, les outils, et les moyens humains et matériels (c. article 5.1 Contenu des prix ci-dessous).

Les prix sont révisibles annuellement à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre, selon la formule de révision prévue à l'article relatif à la révision des prix. Cette révision s'applique à la fois à la partie forfaitaire et à la partie unitaire.

5.1 CONTENU DES PRIX

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG TIC, les prix de l'accord-cadre sont réputés inclure toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que tous les frais nécessaires à leur exécution. Ces frais comprennent notamment :

- Le conditionnement, le stockage, l'emballage, l'assurance et le transport jusqu'au lieu de livraison ;
- Les frais afférents à l'application de l'article 18.1.2 du CCAG TIC ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations.

Responsabilité du titulaire :

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

Modalités de règlement :

Les prestations seront réglées en application des quantités et prix indiqués dans le DPGF ou dans le bon de commande.

Évolution des produits et des prix :

Pour tenir compte de l'évolution rapide des produits informatiques, des modifications pourront être apportées aux références initiales par des produits de valeurs techniques égales ou supérieures. Ces modifications doivent respecter les conditions suivantes :

- Les prix des produits modifiés doivent être inférieurs ou égaux aux prix initiaux ;
- Les nouveaux produits ne doivent pas constituer des articles entièrement nouveaux pour des usages différents de ceux des produits remplacés.

Réduction des prix :

Pour les fournitures à technologie constante, le titulaire appliquera immédiatement aux prix de vente les baisses de prix de l'accord-cadre.

Offres promotionnelles :

Les prix des matériels figurant à l'accord-cadre peuvent temporairement évoluer à la baisse dans le cadre d'offres promotionnelles, sur l'initiative du titulaire. Le titulaire doit indiquer clairement le produit en promotion, ainsi que la durée de l'offre. À la fin de la période promotionnelle, le tarif normal retrouve son application.

Remises supplémentaires :

En cours d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire pourra accorder un taux de remise supérieur au taux indiqué dans le DPGF ou le bordereau des prix lors de l'établissement du devis. Dans ce cas, un acte modificatif sera nécessaire pour valider cette réduction, sauf en cas d'offres promotionnelles.

5.2 FORMULE DE REVISION DES PRIX

Les prix du présent accord-cadre sont révisibles annuellement à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre. La révision des prix s'applique à la fois à la partie forfaitaire et à la partie unitaire de l'accord-cadre. Elle est effectuée afin de tenir compte des variations économiques et des indices de référence définis ci-dessous.

La révision des prix est calculée selon la formule suivante : $P = P0 \times [0,15 + 0,85 \times (I1m / I1o)]$

Dans laquelle :

- P : Prix révisé.
- P0 : Prix initial (prix de base) établi à la date de remise de l'offre.
- I1m : Dernière valeur connue de l'indice de référence à la date de révision.
- I1o : Valeur de l'indice de référence au mois de remise de l'offre (mois zéro).

Indice de référence : L'indice utilisé pour la révision des prix est l'indice Syntec, qui mesure l'évolution du coût de la main-d'œuvre intellectuelle. Cet indice est consultable sur le site de la Fédération Syntec (<https://www.syntec.fr>).

Modalités de mise en œuvre :

- Le titulaire doit transmettre une demande de révision des prix par écrit au pouvoir adjudicateur au plus tard deux (2) mois avant la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre. Cette demande doit inclure :
 - Une nouvelle annexe financière actualisée.
 - Les éléments de calcul détaillés de la formule de révision.
 - Les justificatifs nécessaires, notamment la valeur de l'indice utilisé.

Lorsqu'une révision a été effectuée provisoirement en utilisant un index antérieur à celui qui doit être appliqué, il ne sera procédé à aucune révision avant la révision définitive, laquelle interviendra sur le premier acompte suivant la parution de l'index correspondant.

En cas de modification ou de disparition de l'indice Syntec, un nouvel indice sera introduit par avenant, conformément aux dispositions du Code de la commande publique. Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur. La révision des prix peut entraîner une hausse ou une baisse des prix. En tout état de cause, l'évolution des prix résultant de la révision est limitée à 5 % par an. En l'absence de demande de révision dans le délai imparti, les prix restent inchangés pour la période considérée.

5.3 CLAUSE BUTOIR

Si le prix révisé devait être supérieur à 5% du prix initial, la SA ARRG se réserve le droit de renégocier le prix, et à défaut d'accord entre les parties contractantes, l'accord-cadre pourra être résilié sans que le titulaire ne puisse prétendre à une indemnité.

5.4 RETENUE DE GARANTIE

Aucune retenue de garantie n'est prévue dans le cadre du présent accord-cadre. Toutefois, le titulaire reste pleinement responsable de la qualité et de la conformité des prestations réalisées, conformément aux stipulations de l'accord-cadre.

5.5 AVANCE ET GARANTIES FINANCIERES

Conformément aux articles R. 2191-3 et suivants du Code de la commande publique, une avance est accordée au titulaire de l'accord-cadre, sauf renonciation expresse de sa part. Le montant de l'avance est fixé à 5 % du montant initial de l'accord-cadre, augmenté, le cas échéant, du montant des reconductions. Pour les petites et moyennes entreprises, ce montant est porté à 20 %.

Le versement de l'avance est conditionné à la constitution d'une garantie à première demande ou d'une caution personnelle et solidaire couvrant l'intégralité de l'avance. Cette garantie doit être fournie par le titulaire avant le versement de l'avance. En cas de non-respect de cette obligation, l'avance ne sera pas versée.

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

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 :

Montant de la résorption = Montant de l'avance x (% avancement des Prestations- 65)/15 - avance déjà remboursée.

Le remboursement de l'avance doit être terminé quand le montant des prestations exécutées atteint 80% du montant TTC des prestations de l'accord-cadre.

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-traitant).

5.6 REGLEMENT DES COMPTES

Le titulaire transmet ses demandes de paiement par tout moyen permettant de donner date certaine.

Selon les dispositions de l'article 11 du CCAG TIC, les précisions suivantes sont apportées : le règlement du prix s'effectue à chaque livraison et décision d'admission distincte : ce règlement prend la forme d'un règlement partiel définitif dans les conditions de l'article 11.7.1 du CCAG TIC.

5.6.1 DEMANDES DE PAIEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 11.7 du CCAG TIC, le titulaire transmet sa demande de paiement (règlement partiel définitif ou solde) après livraison et décision d'admission des prestations par l'acheteur.

- **Demande de règlement partiel définitif**

Lorsque le titulaire a droit à un règlement partiel définitif conformément aux dispositions ci-dessus, les demandes de paiement des règlements partiels définitifs sont établies, conformément aux dispositions ci-dessous dans un délai de 30 à compter de chaque décision distincte d'admission des prestations.

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 ;
- 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 ;
- 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 cas échéant le numéro du/des bon(s) de commande et du/des bon(s) de livraison. 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.

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 à compter de la décision d'admission des prestations ou de la dernière décision d'admission distincte en cas de règlement partiel définitif.

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.

Lorsqu'il y a eu paiement de règlements partiels définitifs, le titulaire transmet un projet de décompte qui comporte deux parties :

- une récapitulation des règlements partiels définitifs perçus pour l'ensemble des prestations du contrat objet du projet de décompte, sauf le dernier règlement partiel définitif
- une demande de paiement correspondant aux sommes dues au titre du dernier règlement partiel définitif

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.

5.6.2 TRANSMISSION DES DEMANDES DE PAIEMENT

Dans le cadre du déploiement de la facturation électronique au sein de la SA ARRG, les modalités de transmission des factures dématérialisées seront précisées ultérieurement au titulaire.

5.7 DELAIS 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.

5.8 INTERETS 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 à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

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

5.9 REGLEMENT EN CAS DE GROUPEMENTS D'OPERATEURS ECONOMIQUES

En cas de groupement, seul le mandataire du groupement est habilité à présenter les demandes de paiement.

En cas de groupement solidaire, il sera procédé à un règlement séparé de chacun des membres, si la répartition des paiements est identifiée à l'acte d'engagement. Le mandataire du groupement indique dans chaque demande de paiement qu'il transmet à l'acheteur, la répartition des paiements pour chacun des membres du groupement. L'acceptation d'un règlement à chacun des membres du groupement solidaire ne saurait remettre en cause la solidarité des membres.

6 DISPOSITIONS EN CAS D'INTERVENANTS ETRANGERS

En cas de recours à des intervenants étrangers, les dispositions suivantes s'appliquent :

La loi française est seule applicable au présent accord-cadre. Les tribunaux français sont seuls compétents pour tout litige relatif à l'exécution de l'accord-cadre.

Les correspondances, rapports, et documents relatifs à l'accord-cadre doivent être rédigés en langue française. En cas de rédaction dans une autre langue, une traduction certifiée conforme en français doit être fournie aux frais du titulaire.

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 bénéficie d'un numéro d'identification fiscal communiqué par l'administration. La monnaie de compte de l'accord-cadre est l'euro. Le prix, libellé en euro, reste inchangé en cas de variation de change.

En cas de recours à un sous-traitant étranger, le titulaire doit fournir une déclaration du sous-traitant acceptant que le droit français soit applicable et que les tribunaux français soient compétents.

Cette déclaration doit être rédigée comme suit :

"Je soussigné (nom du sous-traitant) 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°..... 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.

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

Le titulaire est également tenu de respecter les obligations légales en matière de détachement de travailleurs, notamment la déclaration préalable auprès de l'inspection du travail et la désignation d'un représentant sur le territoire français. Toute infraction à ces obligations peut entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire, conformément aux dispositions du CCAG-TIC et du Code de la commande publique.

7 DEVOIR DE CONSEIL

Conformément à l'article 3.9 du CCAG TIC, 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. Cette obligation s'étend à toutes les phases d'exécution de l'accord-cadre, depuis la conception jusqu'à la livraison des prestations, et inclut également les phases de maintenance et de réversibilité.

Le titulaire doit notifier à l'acheteur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité, de performance ou de conformité des systèmes d'information concernés. Il doit également signaler les difficultés et risques que certains choix techniques ou organisationnels pourraient entraîner. Cette obligation inclut la proposition de solutions alternatives ou d'optimisation, notamment en termes de coûts, délais et qualité.

En cas de manquement à cette obligation, le titulaire ne pourra se prévaloir d'une incohérence dans les documents contractuels pour s'exonérer de ses responsabilités. Le devoir de conseil s'exerce également dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations, et le titulaire s'engage à collaborer activement avec l'acheteur pour identifier et mettre en œuvre des améliorations.

Le titulaire doit également alerter l'acheteur sur les imprécisions ou incohérences des documents contractuels, notamment le CCTP, et proposer des ajustements nécessaires. En cas de non-respect de cette obligation, l'acheteur pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP ou au CCAG TIC.

8 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le titulaire garantit que les prestations réalisées dans le cadre de l'accord-cadre respectent les droits de propriété intellectuelle et qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour leur exécution. Conformément aux articles 43 à 46 du CCAG TIC, les résultats des prestations, y compris les livrables, sont cédés à l'acheteur à titre non exclusif, sauf stipulation contraire dans l'accord-cadre.

Les droits afférents aux connaissances antérieures utilisées par le titulaire dans le cadre de l'accord-cadre sont concédés à l'acheteur dans les conditions prévues à l'article 45.1 du CCAG TIC. Ces droits incluent l'utilisation des connaissances pour les mêmes finalités, durée et territoire que ceux prévus pour les résultats de l'accord-cadre. L'autorisation d'utiliser ces connaissances est incluse dans le prix de l'accord-cadre.

En cas de recours à des logiciels tiers ou à des solutions SaaS, le titulaire garantit que l'acheteur bénéficie d'un droit d'accès et d'utilisation conforme aux termes du contrat. À l'issue de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à restituer ou permettre l'export des données et configurations dans un format ouvert et interopérable, et à en assurer la suppression définitive de ses systèmes, sauf obligation légale de conservation.

Le titulaire garantit également l'acheteur contre tout recours de tiers concernant les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations fournies. En cas de litige, le titulaire s'engage à indemniser l'acheteur pour tout préjudice subi.

9 CONFIDENTIALITE - MESURES DE SECURITE & DE SURETE

9.1 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Il est rappelé que la réglementation applicable en matière de protection de données à caractère personnel est notamment issue du Règlement Européen n°2016/679 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 (dit "Règlement Général sur la Protection des Données"(RGPD)) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le titulaire du contrat, en sa qualité de sous-traitant au sens du Règlement précité, est autorisé à traiter pour le compte de la SA ARRG, agissant en tant que responsable de traitement au sens du Règlement précité, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) faisant l'objet du présent contrat conformément aux seules instructions de la SA ARRG décrites au présent article. Le titulaire du contrat s'engage à informer immédiatement la SA ARRG s'il constate une non-conformité à la réglementation susvisée.

Il est rappelé qu'il est interdit au titulaire du contrat de traiter les données à caractère personnel pour une autre finalité ou selon des modalités différentes de celles expressément autorisées par la SA ARRG. Dans le présent chapitre, toute référence au "sous-traitant" vise la notion de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

9.1.1 OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU CONTRAT

Le titulaire du contrat s'engage aux obligations suivantes et se porte fort de leur respect par ses éventuels sous-traitants au sens du RGPD :

Le titulaire du contrat est notamment tenu de :

(i) Garantir la mise en œuvre de mesures techniques et opérationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel relatives au présent marché afin notamment d'empêcher :

- toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées,
- que les données soient endommagées,
- tout accès aux dites données qui ne serait pas préalablement et expressément autorisé par la SA ARRG,
- tout traitement non autorisé ou illégal,
- la perte, la destruction ou tout dommage accidentel concernant lesdites données.

(ii) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :

- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- Prennent en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception (« Privacy by design ») et de protection des données par défaut (« privacy by default »)

(iii) Traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalité(s) déterminée(s) par la SA ARRG dans le cadre de l'exécution de ce contrat et sur instructions de la SA ARRG ;

(iv) Traiter les données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente envers les personnes concernées et limiter le traitement aux seules données à caractère personnel pertinentes et nécessaires au regard de la finalité du traitement ;

(v) Mettre à la disposition de la SA ARRG, sur demande, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations prévues au présent article, et coopérer activement avec la SA ARRG afin de lui permettre d'évaluer et de documenter la conformité du traitement de données à caractère personnel résultant de l'accord-cadre. Ces vérifications pourront être effectuées par la SA ARRG avec ses moyens propres ou par recours à un tiers. Toutes les informations révélées ou échangées dans le cadre de ces vérifications de même que leurs résultats, constitueront des informations confidentielles de la SA ARRG ;

(vi) Le cas échéant, mettre à la disposition de la SA ARRG son expertise et tous éléments nécessaires :

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

9.1.2 SOUS-TRAITANCE (AU SENS DU RGPD)

Le Titulaire du contrat n'est pas autorisé à faire appel à un sous-traitant au sens du RGPD, sans l'autorisation écrite préalable, spécifique ou générale, de la SA ARRG. Dans le cas d'une autorisation écrite générale, le Titulaire du contrat informe la SA ARRG de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants, lui donnant ainsi la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Le Titulaire du contrat doit s'assurer que son sous-traitant agit en conformité avec la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et qu'il est lié par les mêmes obligations que celles définies aux présentes en termes de protection des données à caractère personnel ainsi qu'en termes de confidentialité. Le sous-traitant est

notamment tenu de respecter les obligations du présent accord-cadre pour le compte et selon les instructions de la SA ARRG.

Le Titulaire du contrat demeure pleinement responsable de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

9.1.3 TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL HORS UE

Le Titulaire du contrat s'interdit de transférer les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'accord-cadre vers un pays extérieur à l'Union Européenne, à moins que le pays concerné n'offre un niveau de protection équivalent et sous réserve de l'accord préalable et exprès de la SA ARRG.

9.1.3.1 MESURES DE SECURITE

Le titulaire du contrat s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité des données et des systèmes d'information dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre. Ces mesures doivent inclure, sans s'y limiter :

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- La protection contre les accès non autorisés et la prévention des intrusions ;
- La sauvegarde des données et la traçabilité des actions effectuées ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Le titulaire doit respecter les exigences définies dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et dans les annexes relatives à la sécurité des systèmes d'information. Il est tenu de fournir un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) détaillant les moyens mis en œuvre pour garantir la sécurité des données et des systèmes. Ce plan doit être validé par le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de l'acheteur avant le début des prestations.

En outre, le titulaire devra avoir communiqué à l'acheteur, au début de l'exécution de l'accord-cadre, tout document de politique interne (politique de protection des données à caractère personnel, PSSI...) formalisant l'organisation interne protégeant les données et les dispositifs permettant de détecter les violations de données.

En cas de violation des obligations de sécurité, le titulaire encourt des pénalités conformément aux dispositions du CCAG-TIC et du présent CCAP. Ces pénalités peuvent inclure des sanctions financières et, en cas de manquement grave, la résiliation de l'accord-cadre.

9.1.3.2 VIOLATION DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Le Titulaire du contrat s'engage à notifier à SA ARRG toute violation de données à caractère personnel dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 48 (quarante-huit) heures après en avoir eu connaissance notamment par envoi d'un mail à l'adresse : dpo@reunion.aeroport.fr. Lorsque la notification n'a pas lieu dans les 48 (quarante-huit) heures, le Titulaire du contrat devra indiquer, en complément de sa notification, les motifs de ce retard.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à la SA ARRG, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification du titulaire du contrat doit, au minimum :

- décrire la nature de la violation 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 ;
- communiquer le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- décrire et mettre en place les mesures techniques de protection appropriées afin de faire cesser la violation de données à caractère personnel le cas échéant ;
- décrire les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- décrire les mesures prises ou qu'il 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 ;
- documenter toute violation de données à caractère personnel, en indiquant les faits concernant la violation des données à caractère personnel, ses effets et les mesures prises pour y remédier.

Le cas échéant, et sur accord écrit et préalable de la SA ARRG, le titulaire du contrat communiquera, au nom et pour le compte de la SA ARRG, la violation de données à caractère personnel à la ou les personne(s) concernée(s) dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique. La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de 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 ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;

- la description des conséquences probables de la violation des données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises, ou que la SA ARRG, en sa qualité de 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.

9.1.3.3 *DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES*

Le titulaire du contrat doit communiquer au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

Les coordonnées du délégué à la protection des données de la SA ARRG sont les suivantes:
Adresse postale :

Délégué à la Protection des Données (DPO) SA Aéroport Réunion Roland Garros

74 avenue Roland Garros 97438 Sainte-Marie - Réunion

Adresse électronique : dpo@reunion.aeroport.fr

9.1.3.4 *DROIT DES PERSONNES CONCERNEES*

Le Titulaire du contrat s'engage à mettre à disposition de la SA ARRG son expertise et tous éléments lui permettant de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Le cas échéant, le Titulaire du contrat qui recevrait une demande d'exercice des droits devra l'adresser, dès réception, à l'adresse électronique suivante : dpo@reunion.aeroport.fr

9.1.3.5 *REGISTRE DES ACTIVITES DE TRAITEMENT*

Le titulaire du contrat déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de la SA ARRG comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte de la SA ARRG ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, 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.

9.1.3.6 SORT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

À l'issue de l'accord-cadre, le titulaire du contrat s'engage à restituer ou à détruire les données à caractère personnel ainsi que leurs copies physiques et numériques ou à se conformer à toute autre instruction, sur simple demande de la SA ARRG.

Une fois les données détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

9.1.3.7 NON-RESPECT DES DISPOSITIONS

En cas de non-respect par le titulaire du contrat des dispositions précédentes, les parties conviennent que le traitement de données à caractère personnel pourra être interrompu immédiatement sur simple demande de la SA ARRG et que l'accord-cadre pourra faire l'objet d'une résiliation pour faute.

9.1.3.8 SURCOUTS

Le titulaire du contrat ne saurait faire valoir à l'égard de la SA ARRG, un quelconque surcoût résultant des mesures de mise en conformité à ces instructions qui consistent en une application de la loi.

9.1.4 OBLIGATIONS DE LA SA ARRG

La SA ARRG agit en tant que Responsable de Traitement et est amené à collecter des données à caractère personnel pour l'exécution de ce contrat. Le détail des traitements des données à caractère personnel qui sont réalisés se trouve dans le tableau ci-dessous.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Le candidat dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de ses données, et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Il peut exercer ses droits en contactant notre délégué à la protection des données (DPO) par courriel à l'adresse électronique dpo@reunion.aeroport.fr ou à l'adresse postale SA Aéroport Réunion Roland Garros, 74 avenue Roland Garros, 97438 Sainte-Marie, Réunion. À tout moment, le candidat peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Pour toute question relative à la protection des données personnelles vous pouvez vous adresser au délégué à la protection des données de l'aéroport ou consulter notre politique de protection des données publiée sur notre site internet www.reunion.aeroport.fr

Nom du traitement	Descriptif du traitement	Mentions d'information
Gestion des Titres de circulation en zone réservée.	L'arrêté du 11 Septembre 2013 relatif aux mesures de sûreté de l'Aviation Civile fixe les principes réglementaires de sûreté pour le contrôle d'accès aéroportuaire. Dans ce cadre la SA ARRG est tenu de collecter les données ci-dessous en vue de la délivrance des titres d'accès. Données collectées : - Photo d'identité, nom marital, nom de jeune fille, prénom, sexe, couleur des yeux, couleur des cheveux, taille, date et lieu de naissance, pays et département de naissance, nationalité, adresse, nom et prénom du père, nom de jeune fille et prénom de la mère, copie document d'identité (passe- port, CNI, titre de séjour, autorisation provisoire de travail, carte de résident, carte de séjour), fonction, type de contrat, niveau d'habilitation (secteurs sûreté, secteurs fonctionnels)	Finalité du traitement : assurer la sécurité physique des biens et des personnes. Base juridique : Intérêt légitime de la SA ARRG, obligation réglementaire. Destinataires : - Service Sûreté de la SA ARRG - services compétents de l'état : PAF, BGTA, DSAC Durée de conservation : Délai de validité du badge. Ces données sont hébergées dans les locaux de la SA ARRG et dans le SI de la DGAC.
Gestion administrative et financière du contrat	La SA ARRG collecte les données ci-dessous dans le but d'assurer la gestion administrative et financière du contrat. Données collectées : - identité et coordonnées du/des	Finalité du traitement : assurer la gestion administrative et financière du contrat Base juridique : contrat Destinataires : services habilités de la SA ARRG

	contact(s) chez le sous-traitant	Durée de conservation : Les données seront conservées le temps de la relation contractuelle. Ces données sont hébergées dans les locaux de la SA ARRG, aucun transfert ou partage de données n'est opéré.
--	----------------------------------	--

9.2 MESURES DE SECURITE ET DE SURETE

Obligations de l'entreprise :

L'entreprise est tenue de se conformer aux lois et règlements relatifs :

- à la **police et l'exploitation** de l'aéroport ainsi qu'à toutes les consignes générales ou particulières, permanentes ou temporaires, que les autorités compétentes y mettraient en vigueur ;
- aux établissements recevant du public (**ERP**)
- aux contrôles aux frontières et à la **douane** et aux mesures de sûreté par l'administration, et en particulier, dans le cadre de la lutte anti-terrorisme ;
- aux dépôts de matières dangereuses ;
- à la sécurité des installations et notamment des installations électriques ;
- aux conditions d'exercice fixées pour le titulaire selon sa profession et d'une manière générale selon son activité ;
- à la protection de l'environnement et de l'urbanisme.

Par ailleurs, le personnel du titulaire est soumis aux obligations résultant de l'application du règlement intérieur du site d'intervention.

9.3 SYSTEME DE GESTION DE LA SECURITE (SGS)

Conformément à la réglementation européenne (Regulation (EU) No 139/2014) traitant de l'obligation de la mise en place d'un système de gestion de la sécurité par les exploitants d'aérodrome, les activités des tiers agissant pour le compte de la SA ARRG sont soumises aux dispositions du SGS de la SA ARRG.

La sécurité aéroportuaire est la sécurité relative à l'aménagement, le fonctionnement et l'usage des équipements, biens et services nécessaires à la circulation des aéronefs dont la gestion incombe à la SA ARRG (art. L.211-3 du code de l'aviation civile).

Le "système de gestion de la sécurité" aéroportuaire est un ensemble, structuré et organisé, de moyens, de procédures et de procédés, visant à améliorer la sécurité aéroportuaire.

Les obligations sont les suivantes :

- l'entreprise intègre dans sa politique générale un volet relatif à la sécurité aéroportuaire reprenant les objectifs de la politique sécurité aéroportuaire établie par la SA ARRG;
 - l'entreprise établit un plan de développement des compétences pour son personnel et réalise le suivi des qualifications et des compétences en matière de sécurité aéroportuaire (habilitations à la conduite sur l'aire de trafic et/ou l'aire de manœuvre, formation au système de gestion de la Sécurité aéroportuaire et toute qualification propre à l'activité sous traitée) ;
 - l'entreprise peut être sollicitée dans le cadre de la démarche d'évaluation et d'atténuation des risques aéroportuaires portée par la SA ARRG pour garantir à ses activités côté piste un niveau optimal de sécurité ou en cas de modification d'exploitation. L'entreprise pourra, dans ce cas, être amenée à participer à des études de sécurité et sera tenue de mettre en œuvre les mesures d'atténuation de risques retenues ;
- l'entreprise et son personnel sont soumis à l'obligation de notifier à la SA ARRG les incidents relatifs à la sécurité aéroportuaire (annexe E de l'arrêté du 17 août 2007 fixant la liste d'évènements et incidents d'aviation civile). L'entreprise se rapprochera de l'exploitant, notamment le responsable de l'exécution de l'accord-cadre. Il l'informera des causes de cet incident et des actions curatives mises en œuvre ;
- l'entreprise est tenue de mettre en application les procédures d'exploitation ou de sécurité communiquées par la SA ARRG ;
 - l'entreprise présentera dans son rapport d'activité mensuel un état : des évènements notifiés, des procédures révisées, des actions mises en œuvre dans le domaine de la sécurité, des résultats des indicateurs sécurité retenus.

Le suivi des dispositions est assuré par le responsable de l'exécution de l'accord-cadre en relation avec le responsable SGS de la SA ARRG. Ce suivi peut s'opérer lors des réunions de suivi de la prestation mais peut également être effectué de manière aléatoire par le responsable SGS.

Enfin, l'exploitant se réserve le droit d'auditer l'activité sous traitée dans le cadre de son programme d'audit interne annuel.

En cas de non-respect par le titulaire des obligations résultant du respect du présent article, la SA ARRG peut résilier l'accord-cadre, sans préjudice du droit à dommages et intérêts pour le dommage éventuellement subi.

9.4 SURETE ET OBLIGATIONS DE SURETE

Cf. ANNEXE 1

10 MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

10.1 DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE

Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire devra fournir tous les documents écrits ou dessinés, résultant de ses études, sous forme dématérialisée sur un support physique électronique (Clés USB, ...) et/ou par lien de téléchargement sécurisé.

Pour la transmission des documents, tous les fichiers devront être compatibles avec les formats suivants :

Le titulaire est invité à :

- ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe".
- ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros".
- traiter les fichiers constitutifs de ses études par un anti-virus.

En cas de difficulté de récupération ou détection de virus, le titulaire devra prendre toutes les mesures nécessaires pour transmettre à la SA ARRG, l'ensemble de ces données soit par la voie électronique, soit sur un support physique électronique lisible et sain dans un délai de 24h. En cas de retard dans la transmission de ce support, la SA ARRG se réserve, s'il y a lieu, l'application de pénalités de retard pour l'élément d'études concerné. Il appartiendra au titulaire de s'assurer que la transmission de ces documents sous la forme dématérialisée a bien été effectuée auprès des intéressés.

10.2 MAINTENANCE DES PRESTATIONS

10.2.1 CONDITIONS DE LA MAINTENANCE

L'entretien préventif et la maintenance des prestations sont détaillées dans le CCTP.

La maintenance portera également sur les modifications apportées aux prestations livrées sur l'initiative du titulaire. L'acheteur sera préalablement informé de ces modifications ; il pourra s'y opposer.

L'acheteur ne pourra faire effectuer les opérations de maintenance non prévues à l'accord-cadre qu'après accord du titulaire.

10.2.2 TRAITEMENT DES OBSOLESCENCES

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

10.2.3 CORRECTIFS DE SECURITE

Une vérification d'aptitude (VA) ou une vérification de service régulier (VSR) pourra être refusée si des composants ne sont pas à jour des correctifs de failles de sécurité publiés depuis un délai supérieur à 3 mois. L'acheteur définira les fréquences des livraisons en coordination avec les équipes d'exploitation, en fonction des différentes criticités des vulnérabilités concernées.

Le titulaire s'assurera que l'application des correctifs de sécurité ne modifie pas les performances du système, en modifiant si besoin et à ses frais le système pour maintenir le niveau de performance malgré l'application du correctif.

10.2.4 PERIODE DE TRANSITION

Pendant la période de transition, le titulaire procèdera à la migration des services en cours d'exécution par ou pour l'acheteur vers des services rendus par lui. Le service interne concerné par la migration est la Direction des Systèmes d'Informations.

La période de transition a une durée de 6 semaines. Cette période débute à la date de notification de l'ordre de service de démarrage.

10.2.5 REVERSIBILITE / TRANSFERABILITE

Pendant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le titulaire de l'accord-cadre arrivant à échéance fournira, selon le cas, à l'acheteur et/ou au nouveau titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du titulaire de l'accord-cadre prenant fin à fournir les services objet de l'accord-cadre.

10.2.6 ARRET DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

À la fin de la période de transition, l'arrêt de l'exécution des prestations pourra être décidé par l'acheteur, soit de sa propre initiative, soit à la demande du titulaire, si la prestation couvrant la période de transition est identifiée et assortie d'un montant

L'arrêt de l'exécution des prestations entraîne la résiliation sans indemnité de l'accord-cadre en application de l'article 49.3 du CCAG TIC.

10.3 MODALITES D'INTERVENTION - STOCKAGE, EMBALLAGE, TRANSPORT ET GESTION DES DECHETS

Concernant le stockage, l'emballage, le transport et la gestion des déchets, les dispositions de l'article 20 CCAG TIC sont applicables.

10.4 DOCUMENTATION TECHNIQUE

Conformément à l'article 22.2 du CCAG TIC, le titulaire livre, avec chaque matériel ou chaque logiciel, une documentation technique en langue française indiquant les modalités de leur mise en fonction. Il en est de même à chaque livraison de mise à jour ou de nouvelle version de logiciel.

Le contenu de la documentation technique devra être conforme aux éléments présentés à l'article 22.2 du CCAG TIC.

Le prix de cette documentation technique est inclus dans le prix de l'accord-cadre.

Cette documentation doit être transmise au plus tard à la livraison du matériel, du logiciel, de chaque mise à jour ou nouvelle version le cas échéant.

10.5 AUDIT DE SECURITE

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.

10.6 MISE A JOUR ET NOUVELLES VERSIONS DE LOGICIELS

Conformément à l'article 22 du CCAG TIC, les prestations comprenant la livraison de logiciels standards ou de logiciels spécifiques, comprennent également, pendant la durée de l'accord-cadre, la livraison des mises à jour qui leur sont apportées ainsi que la livraison des nouvelles versions.

Le prix de ces mises à jour ou de ces nouvelles versions est inclus dans le prix de l'accord-cadre.

10.7 OBLIGATIONS DU TITULAIRE OU DE SON REPRESENTANT

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.

10.8 **REGLEMENT INTERIEUR DU SITE D'INTERVENTION**

Le personnel du titulaire est soumis aux obligations résultant du règlement intérieur du site d'intervention. Ce règlement, qui sera transmis au titulaire avant le début des prestations, inclut notamment :

- Les règles de sécurité et de circulation sur le site.
- Les horaires d'intervention.
- Les modalités d'accès et d'identification.

Le titulaire s'engage à informer son personnel des dispositions du règlement intérieur et à veiller à leur respect. En cas de non-conformité, l'acheteur pourra refuser l'accès au site au personnel concerné et appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire est également tenu de restituer les badges d'accès et autres équipements fournis par l'acheteur à la fin de l'accord-cadre. Toute perte ou détérioration de ces équipements pourra donner lieu à une indemnisation.

10.9 **PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Les dispositions de l'article 6 du CCAG TIC s'appliquent et sont complétées comme suit.

Le titulaire remet :

- une attestation sur l'honneur indiquant son intention ou non de faire appel pour l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre, à des salariés de nationalité étrangère et, dans l'affirmative, certifiant que ces salariés sont ou seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France.
- une attestation délivrée par l'administration sociale compétente, établissant que le titulaire est à jour de ses obligations sociales et fiscales datant de moins de 6 mois.

Les obligations qui s'imposent 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.

Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution de l'accord-cadre et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de l'entité adjudicatrice.

Conformément à l'article L. 8222-6 du Code du Travail (modifié par l'article 93 de la loi n° 2011- 525 du 17 mai 2011 sur le renforcement du dispositif de lutte contre le travail dissimulé), une pénalité sera appliquée au titulaire ou à ses sous-traitants, s'ils ne s'acquittent pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du même code.

Le montant de la pénalité sera calculé dans les conditions suivantes : Pénalité de 100 € HT par manquement et par jour de retard constaté par la CSPS, le maître d'œuvre ou l'entité adjudicatrice.

Toutefois, ce montant devra être égal, au plus, à 10 % du montant du contrat, et ne pourra excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du Code du Travail.

Si, dans le cadre du dispositif d'alerte, le cocontractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, la pénalité contractuelle sera appliquée ou le contrat rompu sans indemnités, aux frais et risques du titulaire.

10.10 OBLIGATION D'INFORMATION PREALABLE AUX INTERVENTIONS SUR 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.

10.11 PREVENTION DES RISQUES

L'exécution du présent accord-cadre est soumise aux dispositions des articles R.4511-1, 2, 3 et 4 et 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.

10.12 CONTRAINTES SPECIFIQUES LIEES AU SITE D'EXECUTION

Le titulaire doit prendre en compte les contraintes spécifiques liées au site d'exécution des prestations, à savoir l'Aéroport La Réunion Roland Garros. Ces contraintes incluent notamment :

- Le respect des horaires d'intervention définis par l'acheteur, afin de minimiser les perturbations des activités aéroportuaires.

- La gestion des accès au site, en conformité avec les règles de sécurité et de sûreté applicables.
- La coordination avec les autres intervenants présents sur le site, pour garantir une exécution harmonieuse des prestations.
- La prise en compte des conditions climatiques et environnementales spécifiques à La Réunion, susceptibles d'affecter l'exécution des prestations.

Le titulaire doit également veiller à la propreté et à la sécurité des lieux d'intervention. Les zones d'intervention doivent être laissées dans un état compatible avec leur exploitation normale après chaque intervention. En cas de non-respect de ces obligations, des pénalités peuvent être appliquées conformément aux stipulations de l'accord-cadre.

10.13 **CONTRAINTES DE STATIONNEMENT**

Le Titulaire devra souscrire un abonnement pour l'accès au parc de stationnement de l'aéroport et s'engage à respecter les conditions de stationnement. Le nombre de badge sera limité en fonction des moyens humains dédié au contrat. Les différents tarifs en vigueur sont disponibles auprès du service parking de la SA ARRГ.

10.14 **CONTRAINTES SST**

Le Titulaire devra se conformer aux prescriptions du règlement intérieur et observer scrupuleusement les réglementations sur la sécurité publique (ERP, Code du Travail, Hygiène et Sécurité, Plan de Prévention, etc..) et demander les autorisations nécessaires.

Le Titulaire devra fournir tous les justificatifs professionnels de son personnel conforme aux qualifications requises pour les prestations objet du présent accord-cadre, et plus particulièrement selon les conditions prévues à l'article du décret n° 35-826 du 30 juin 1995.

Le Titulaire devra s'assurer en permanence que son personnel agit selon les règles de sécurité définies par l'ARRG et conformément au code du travail.

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation de l'ARRG, prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et personnels salariés de la présence de travaux.

10.15 **POLITIQUE QUALITE - EVALUATION DES PRESTATIONS**

La SA Aéroport de la Réunion Roland Garros, maître d'ouvrage, s'est engagée par sa démarche d'amélioration continue, en matière de qualité, d'environnement, d'énergie, à satisfaire pleinement et en toute transparence aux exigences des parties intéressées que sont ses clients, ses collaborateurs internes et autres partenaires.

La SA a mis en œuvre une démarche d'évaluation de ses fournisseurs qui a pour objectifs l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux usagers de la plateforme aéroportuaire.

Dans cette perspective, elle souhaite associer étroitement les parties intéressées aux divers processus en vigueur et notamment les fournisseurs au titre desquels le maître d'œuvre en charge de la réalisation de l'ouvrage objet du présent accord-cadre. Le titulaire est donc informé que pendant la durée du contrat, la qualité des prestations dont il a la charge fera l'objet d'une ou plusieurs séquences d'évaluation qui auront pour objet de qualifier la qualité globale de ses interventions.

A l'occasion de chacune de ces séquences, qui pourront se dérouler en sa présence, le titulaire sera invité à prendre connaissance des conclusions y afférentes et à formuler des observations sur le contenu précis des conclusions du maître d'ouvrage en la matière. Le titulaire disposera d'un délai de 8 jours à compter de la transmission de la fiche de notation qui le concerne pour formuler lesdites observations et faire valoir ses propositions d'amélioration et/ou objections.

L'évaluation sera réalisée sur les items suivants :

- Respect du délai de réalisation
- Qualité des ressources
- Relations (fluide et disponible)
- Qualité administrative et commerciale (y compris le reporting)

L'évaluation donnera lieu à la formulation d'un note sur 20 points qualifiant la prestation de très satisfaisante à insuffisante. Dans le cas de prestations jugées insatisfaisantes (note attribuée inférieure à 10/20), une pénalité pourra être appliquée au titulaire, conformément à l'article 13.7 du présent CCAP.

10.16 FORMATIONS ET TRANSFERT DE COMPETENCES

Le titulaire s'engage à organiser des sessions de formation et de transfert de compétences pour les équipes de l'acheteur. Ces formations doivent permettre aux utilisateurs et aux administrateurs de maîtriser les outils et les systèmes mis en œuvre dans le cadre de l'accord-cadre.

Les formations doivent inclure :

- Une présentation des fonctionnalités des outils.
- Des ateliers pratiques pour les utilisateurs.
- Une documentation technique détaillée.

Le titulaire doit fournir un calendrier des formations et un plan de transfert de compétences, validés par l'acheteur. Les formations doivent être adaptées aux besoins spécifiques de l'acheteur et réalisées par des formateurs qualifiés.

Le transfert de compétences doit inclure la remise de guides d'utilisation, de manuels techniques, et de tout autre document nécessaire à l'exploitation des outils. À l'issue des formations, le titulaire doit fournir un rapport détaillant les compétences acquises par les équipes de l'acheteur.

10.17 **NORMES APPLICABLES**

Le titulaire doit respecter l'ensemble des normes applicables à l'accord-cadre, notamment les normes techniques, environnementales, et de sécurité. Les prestations doivent être conformes aux standards en vigueur, y compris les normes européennes et internationales.

Le titulaire est tenu de se conformer aux évolutions des normes pendant la durée de l'accord-cadre. En cas de modification des normes, le titulaire doit adapter ses prestations pour garantir leur conformité, sans impact sur le coût de l'accord-cadre.

Les normes applicables incluent, sans s'y limiter :

- Les normes ISO relatives à la qualité et à la sécurité.
- Les normes RGPD pour la protection des données personnelles.
- Les normes techniques spécifiques au domaine d'intervention.

Le non-respect des normes applicables peut entraîner des pénalités et, en cas de manquement grave, la résiliation de l'accord-cadre.

11 **SUSPENSION DES PRESTATIONS EN CAS DE CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES**

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. Cette suspension peut être temporaire ou définitive, selon la nature et l'ampleur des circonstances.

Le titulaire est tenu de respecter les consignes particulières transmises par l'acheteur pendant la période de suspension. Ces consignes peuvent inclure des mesures de prévention et de sécurité, ainsi que des adaptations des délais ou des coûts. Le titulaire peut demander la prise en charge des coûts supplémentaires engendrés par ces mesures, en fournissant les justificatifs appropriés.

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.

12 **ASSURANCES**

Le présent article assurance fixe les conditions minimums de couverture, sous toute réserve des modifications ultérieures qui pourront y être apportées en raison de l'évolution des prestations objet de l'accord-cadre et du contexte ou l'identification de risques particuliers encourus dans le cadre du projet objet de l'accord-cadre. Le titulaire et ses cotraitants

éventuels font leur affaire de la collecte des attestations d'assurances, souscrites auprès d'assureurs notoirement solvables, de leurs sous-traitants afin de les produire à toute réclamation du maître d'ouvrage.

Assurance de responsabilité civile :

Le titulaire de l'accord-cadre reste responsable de tous dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, causés à quiconque, y compris au Maître d'ouvrage, par lui-même, son personnel, ses sous-traitants et leurs personnels ou toute autre personne dont ils sont civilement responsables et résultant directement ou indirectement de l'exécution des prestations, objet du présent accord-cadre.

Le titulaire de l'accord-cadre doit justifier au moyen d'une attestation portant mention de l'étendue de la garantie qu'il est titulaire d'un contrat garantissant l'intégralité des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber, à quelque titre que ce soit, y compris du fait de ses sous-traitants, ou cotraitants si le titulaire est mandataire du groupement, à la suite de dommages corporels, matériels et/ou immatériels consécutifs ou non causés aux tiers y compris au maître d'ouvrage ou à son représentant du fait ou à l'occasion de la réalisation des prestations objet du présent accord-cadre.

Le titulaire devra alors produire dans un délai de trente jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution les attestations correspondantes tant pour son compte que celui de ses éventuels cotraitants et sous-traitants. Si l'accord-cadre dure sur plusieurs années civiles, le titulaire produira les attestations en cours d'exécution de travaux, au plus tard le 15 janvier de l'année civile.

Dommages survenus à l'occasion de l'utilisation des matériels appartenant à l'Aéroport de la Réunion Roland Garros :

Tous matériels, dont la garde est confiée au Titulaire par la mise à disposition desdits matériels par la SA ARRG au Titulaire, resteront la propriété de la SA ARRG pendant toute la durée de l'accord-cadre. Tous Dommages subis par ces matériels à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre, seront de la seule responsabilité du Titulaire. La responsabilité de la SA ARRG ne pourra être recherchée en cas d'accident survenant à l'occasion de l'utilisation par le personnel du Titulaire de matériels mis à sa disposition par la SA ARRG. Le Titulaire ne confiera l'utilisation de ces matériels qu'à des personnes ayant été formées à cet effet et disposant de permis et/ou toute autre habilitation nécessaire(s). Il appartient au Titulaire de s'assurer du bon état de conservation et de fonctionnement du matériel au moment de sa mise à disposition par la SA ARRG.

Attestations :

Le titulaire, les cotraitants, et les sous-traitants (par dérogation à l'article 9 du CCAG TIC) doivent dans un délai de quinze jours à compter de la notification et avant tout commencement d'exécution ainsi qu'à chaque date d'effet des garanties, justifier qu'ils sont titulaires d'une

assurance, dont ils ont acquitté la prime, garantissant les tiers en cas d'accidents ou tous dommages causés par l'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage à :

- faire immédiatement part de tous changements, modifications, résiliations qui interviendraient sur son contrat d'assurance ;
- s'acquitter régulièrement des primes afférentes et à informer la SA ARRG de tout retard, et par là même à maintenir le contrat d'assurance en cours.

Faute de respecter ces règles, le présent contrat pourra être résilié de plein droit aux torts exclusifs du titulaire. Aucun règlement ne sera effectué sans présentation d'attestations conformes.

13 PENALITES

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG TIC, aucune exonération de pénalités ne sera appliquée.

Les pénalités prévues à l'accord-cadre sont applicables sans préjudice du paiement des amendes que pourrait supporter le Titulaire du fait du non-respect de ses obligations réglementaires.

Les pénalités sont cumulatives.

Cette limite s'applique toutefois sans préjudice de la réparation que pourrait solliciter l'entité adjudicatrice, du fait de l'exécution aux frais et risques d'une prestation urgente qui n'aurait pas été réalisée dans les délais par le Titulaire de l'accord-cadre et qui ne pouvait souffrir de plus de retard ou encore sans préjudice des moyens supplémentaires, de toute nature, que l'Entité adjudicatrice serait nécessairement conduite à mettre en œuvre pour pallier la défaillance du Titulaire.

13.1 PENALITES DE RETARD

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

Conformément à l'article 14.1.2 du CCAG TIC, le montant total des pénalités de retard ne peut 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.

Lorsque l'Entité envisage d'appliquer des pénalités de retard, elle invite par écrit le titulaire à présenter ses observations dans un délai de sept jours. Cette invitation précise le montant des

pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'Entité adjudicatrice considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard ou non - réponse s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

13.2 **PENALITES POUR NON REMISE DE LA DOCUMENTATION**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG TIC, en cas de retard dans la remise des documents à fournir à la livraison par le titulaire, tels que définis au CCTP, une pénalité provisoire d'un montant forfaitaire de 200 € par document sera opérée.

Les pénalités sont appliquées lors du solde ou du règlement partiel définitif sans mise en demeure préalable et sont restituées après remise complète des documents.

Au-delà de 2 mois suivant l'admission, après mise en demeure préalable, si les documents ne sont pas fournis, cette pénalité provisoire deviendra définitive.

13.3 **PENALITES POUR INDISPONIBILITE**

En vertu de l'article 14.2 du CCAG TIC, il sera fait application de pénalités pour indisponibilité qui seront calculées conformément aux dispositions de l'article 14.2.6 du CCAG TIC.

13.4 **PENALITES POUR VIOLATION DES OBLIGATIONS DE SECURITE OU DE CONFIDENTIALITE**

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 5.1 du CCAG TIC, il est fait application de l'article 14.3 du CCAG TIC.

La SA ARRG mettra en demeure le titulaire et par tout moyen écrit, de se conformer aux règles définies. Le titulaire disposera d'un délai de 15 jours pour transmettre ses observations et se conformer aux manquements définis.

A l'issue de ce délai et en absence de réponse ou de réponse insuffisante du titulaire, la pénalité sera applicable.

13.5 **PENALITE POUR NON-RESPECT DE LA GTI - GTR**

Cf. article 5.4 du CCTP.

La SA ARRG mettra en demeure le titulaire et par tout moyen écrit, de se conformer aux règles définies. Le titulaire disposera d'un délai de 15 jours pour transmettre ses observations et se conformer aux manquements définis. A l'issue de ce délai et en absence de réponse ou de réponse insuffisante du titulaire, la pénalité sera applicable.

13.6 **PENALITES POUR NON-RESPECT DU TRAVAIL DISSIMULE**

En application de l'article L. 8222-6 du Code du travail, dans le cas où le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du Code du travail, il encourt une pénalité égale à 10 % du montant de l'accord-cadre, dans la limite du montant des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du Code du travail.

13.7 **PENALITES POUR PRESTATIONS INSUFFISANTES**

Conformément à l'article 10.15 du présent CCAP, lorsque les prestations sont jugées insatisfaisantes dans le cadre de l'évaluation des prestations (note attribuée inférieure à 10/20), le titulaire pourra subir une pénalité forfaitaire de 1.000,00 € applicable sur le paiement de la situation suivante. Cette pénalité sera provisoire et ne pourra être annulée qu'à la condition d'une amélioration sensible des relations et conditions d'exécution de la prestation.

13.8 **MODALITES DE RECOUVREMENT DES PENALITES**

Les pénalités sont directement déduites des sommes dues au titulaire. Elles ne libèrent pas le titulaire de ses obligations contractuelles et ne constituent pas une exonération des autres sanctions prévues par l'accord-cadre. En cas de désaccord sur l'application des pénalités, le titulaire peut présenter ses observations dans un délai de 15 jours à compter de la notification des pénalités.

14 **MEDIATION POUR LITIGES**

Conformément à l'article 55 du CCAG TIC, le recours à la médiation est privilégié pour le règlement des litiges entre l'acheteur et le titulaire. À cet effet, l'entité adjudicatrice a mis en place une fonction de « médiateur interne » qui peut être sollicitée à l'adresse suivante : mediateur@reunion.aeroport.fr

Le médiateur intervient en toute indépendance et neutralité pour favoriser le dialogue entre les parties et identifier les solutions permettant de résoudre les différends. Il aide également à trouver les bons interlocuteurs au sein de l'organisation et facilite le règlement amiable des litiges.

La médiation ne suspend pas les délais de recours contentieux, sauf accord exprès des parties. En cas d'échec de la médiation, les parties peuvent saisir les juridictions compétentes.

15 **TRIBUNAL COMPETENT POUR LES LITIGES**

La loi française est seule applicable. En cas de litige, seul le Tribunal judiciaire (5, avenue André MALRAUX, BP 338, 97494 SAINTE-CLOTILDE, tél. : 0262 40 23 45, fax : 0262 40 23 02) est compétent en la matière. Le droit applicable est exclusivement le droit français, et les correspondances relatives à l'accord-cadre doivent être rédigées en langue française.

16 RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE

Les articles 47 à 54 du CCAG TIC sont applicables.

La résiliation de l'accord-cadre peut intervenir dans les cas suivants :

16.1 RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

L'acheteur peut résilier l'accord-cadre à tout moment pour motif d'intérêt général. Cette résiliation est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle prend effet à la date indiquée dans la notification. En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité correspondant à 5 % du montant des prestations déjà réalisées.

16.2 RESILIATION POUR FAUTE

En cas de manquement grave ou répété du titulaire à ses obligations contractuelles, l'accord-cadre peut être résilié pour faute. Il sera fait application de l'article 50 du CCAG-TIC. Cette résiliation est précédée d'une mise en demeure restée sans effet. Elle n'ouvre droit à aucune indemnité pour le titulaire, et les prestations non exécutées peuvent être réalisées par un tiers aux frais et risques du titulaire.

16.3 RESILIATION POUR CIRCONSTANCES IMPREVUES

En cas de circonstances imprévues affectant l'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur peut résilier l'accord-cadre conformément aux dispositions de l'article R.2194-5 du Code de la commande publique. Cette résiliation donne lieu à une indemnisation calculée au prorata des prestations réalisées.

17 DEROGATIONS AU CCAG TIC

Article du CCAP TIC auquel il est dérogé	Article du présent CCAP
4.1	2 – Pièces constitutives de l'accord-cadre
9	12 - Assurances
14.1.3	13 - Pénalités
14.1.3	13.1 – Pénalités de retard
14	13.2 – Pénalités pour non remise de la documentation