

Conditions contractuelles applicables aux achats de prestations de formation* et autres prestations de services connexes

INDEX

1 Désignation des parties signataires du contrat	3	21.1.2 L'ajournement.....	5
2 Ordre de priorité des documents contractuels	3	21.1.3 Le rejet.....	5
3 Objet du contrat.....	3	21.2 Réception des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)	6
4 Commandes, marchés et contrats de prestations similaires	3	21.2.1 La recette provisoire.....	6
5 Compétences du pouvoir adjudicateur en phase d'exécution du contrat	3	21.2.2 La recette définitive:	6
6 Bénéficiaires du contrat de prestations de formation et/ou d'autres prestations de services connexes	3	22 Contrôle des prestations.....	6
7 Forme du contrat.....	3	23 Ajustement et modifications des prestations de formation	6
8 Prise d'effet, durée et modalités de reconduction du contrat.....	3	23.1 Ajustements des prestations en cours d'exécution.....	6
9 Périmètre géographique d'exécution des prestations	3	23.2 Ajustements ponctuels demandés par les commanditaires des prestations	6
10 Dispositions générales	3	23.3 Modifications du contrat (avenants)	6
11 Relation commerciale.....	4	24 Ajustement et modifications des prestations de services connexes.....	6
12 Profil des intervenants.....	4	24.1 Ajustement des prestations et des livrables	6
13 Utilisation de supports visuels	4	24.2 Modification des prestations	6
14 Outil LaForMuLE ANFH.....	4	24.3 Modifications du contrat (avenants)	7
15 Engagement des commandes	4	25 Délais d'exécution des prestations	7
16 Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par le service de commande en ligne.....	4	26 Conditions de report et d'annulation des prestations exécutées en présentiel.....	7
16.1 Prestations en présentiel et en groupe intra établissement	4	26.1 Définitions	7
16.2 Prestations en présentiel et en groupe inter établissement	4	26.2 Report ou annulation du fait du prestataire	7
16.3 Inscriptions individuelles en présentiel et en inter entreprises	4	26.3 Report ou annulation du fait du commanditaire des prestations.....	7
17 Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par voie matérialisée.....	4	27 Arrêt des prestations de services connexes en cours d'exécution, et livrables associés.....	7
17.1 Marchés.....	4	28 Conditions tarifaires.....	7
17.2 Accords-cadres à bons de commande	4	29 Conditions de facturation	7
17.2.1 Prestations en présentiel et en groupe intra établissement	4	29.1 Cas particulier.....	7
17.2.2 Prestations en présentiel et en groupe inter établissements	5	30 Conditions de règlement.....	7
17.2.3 Inscriptions individuelles en présentiel et en inter entreprises... ..	5	30.1 Conditions de règlement des prestations commandées par le pouvoir adjudicateur	7
17.2.4 Prestations à distance (e-learning).....	5	30.2 Conditions de règlement des prestations commandées par un ou plusieurs bénéficiaires	7
18 Spécificité d'engagement des commandes de prestations de formation pour les contrats multi-attributaires	5	31 Avance	7
19 Modalités d'engagement des commandes de prestations de services connexes.....	5	32 Acompte.....	7
19.1 Marchés.....	5	33 Maintenance des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus).....	8
19.2 Accords-cadres à bons de commande	5	33.1 Maintenance corrective	8
20 Spécificité d'engagement des commandes de prestations de services connexes pour les contrats multi-attributaires	5	33.2 Maintenance logicielle	8
21 Réception des prestations de services connexes et livrables associés	5	33.3 Maintenance évolutive.....	8
21.1 Réception des prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus)	5	34 Modalités d'intervention de l'assistance technique liée aux outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus).....	8
21.1.1 La réception avec ou sans réserves.....	5	34.1 Périmètre de l'assistance	8
		34.2 Accès à l'assistance	8
		34.3 Réception et qualification de l'anomalie	8

35 Pénalités de retard	8	52 Modification des statuts ou cessation d'activité	11
35.1 Pénalités de retard relatives aux prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus)	8	53 Cession	12
35.1.1 Exécution des prestations de formation	8	54 Carence dans l'exécution des prestations	12
35.1.2 Exécution des prestations de services connexes	8	55 Rupture du contrat	12
35.2 Pénalités de retard et d'indisponibilité des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)	8	55.1 Non-reconduction	12
36 Novation	9	55.2 Résiliation	12
37 Conformité des outils dématérialisés et des contenus, garantie contre les virus	9	55.2.1 Résiliation pour faute	12
38 Réversibilité des données	9	55.2.2 Résiliation en cas de force majeure	12
38.1 Cas particulier des prestations de service incluant une prestation de collecte et d'analyse de données	9	55.2.3 Résiliation de plein droit	12
39 Responsabilités	9	56 Litiges	12
40 Garantie de la continuité des prestations	9	57 Titre	12
41 Recours à un tiers	9	58 Survivance des obligations	12
42 Cotraitance	9	59 Lutte contre le travail illégal	12
43 Sous-traitance	9	ANNEXE Exemple de bon de commande type	13
44 Obligation de protection des données personnelles (RGPD)	9		
44.1 Obligations du prestataire	10		
44.2 Finalités du traitement des données à caractère personnel	10		
44.2.1 Nature des opérations réalisées	10		
44.2.2 Données traitées	10		
44.2.3 Durée du traitement	10		
44.2.4 Catégories de personnes concernées	10		
44.2.5 Catégories particulières de données	10		
44.2.6 Destinataire/Accédant de données	10		
44.2.7 Information des personnes concernées	10		
44.3 Droit d'information des personnes concernées	10		
44.4 Exercice des droits des personnes	10		
44.5 Notification des violations de données à caractère personnel	10		
44.6 Sort des données	10		
45 Propriété intellectuelle	10		
45.1 Cas particulier des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)	11		
46 Confidentialité	11		
47 Obligations d'information et d'alerte	11		
48 Cas de force majeure	11		
49 Responsabilité statutaire	11		
50 Pouvoir hiérarchique et disciplinaire	11		
51 Assurances	11		

1 Désignation des parties signataires du contrat

Seul un prestataire auquel le pouvoir adjudicateur a retourné un acte d'engagement signé par la personne habilitée à engager le pouvoir adjudicateur, peut se prévaloir de la qualité d'attributaire et donc de titulaire d'un contrat (marché ou accord-cadre) du pouvoir adjudicateur.

Dans le présent document :

- le ou les prestataires titulaires du contrat à l'issue d'une consultation organisée par le pouvoir adjudicateur, sont dénommés « prestataire(s) »,
- l'ANFH est dénommée « pouvoir adjudicateur »,
- le ou les prestataires titulaires du contrat (« prestataire(s) ») et l'ANFH (« pouvoir adjudicateur ») sont collectivement désignés les « parties ».

2 Ordre de priorité des documents contractuels

Le contrat est constitué des documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre de valeur juridique décroissante. L'exemplaire original de ces documents, conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur, fait seul foi.

- l'acte d'engagement du contrat complété par le prestataire et signé par le pouvoir adjudicateur,
- le bon de commande établi par le pouvoir adjudicateur, si le contrat est un accord-cadre à bons de commande,
- les présentes dispositions contractuelles,
- le cahier des charges ou expression de besoin du pouvoir adjudicateur, le cas échéant s'il existe,
- les pièces de candidature ainsi que le cadre de réponse technique et le bordereau des prix unitaires et/ou forfaitaires du pouvoir adjudicateur, complétés et signés par le prestataire, le cas échéant s'ils existent,
- tout autre document composant l'offre du prestataire attributaire du contrat.

Les documents cités ci-dessus sont les seuls documents ayant une valeur contractuelle. Ils annulent tous autres écrits, de quelque nature qu'ils soient, antérieurs à la conclusion du contrat.

3 Objet du contrat

Les prestations de formation et/ou autres prestations de services connexes exécutées ont pour objectif et/ou finalité de concourir au développement des connaissances et des compétences des personnels des bénéficiaires.

On entend par « prestation de formation » ou « session de formation », un ensemble comprenant des objectifs, un programme, des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, une ou plusieurs sessions d'exécution de la prestation, le suivi de l'exécution de la prestation et l'évaluation des résultats. La prestation a une ou plusieurs périodes d'exécution planifiées dans le temps (cadencée ou en continue) organisée pour un groupe ou un agent selon des objectifs correspondant à des besoins collectifs ou individuels.

On entend par « prestation de services connexes », toute prestation de service réalisée pour le compte des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article 2 de la loi n°86-33 du 9 janvier 1986, autres que des prestations de formation.

Concernant les prestations de formation, elles relèvent des dispositions :

- de la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la « formation professionnelle tout au long de la vie »,

- et/ou du décret 2008-824 du 21 août 2008 relative à la FPTLV des agents de la fonction publique hospitalière,
- et/ou de l'article 114 de la loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et des arrêtés en vigueur définissant les orientations pluriannuelles prioritaires de développement professionnel continu pour les années concernées.
- Les prestations de formation à dispenser dans le cadre du contrat s'inscrivent dans le cadre de la formation professionnelle continue.

4 Commandes, marchés et contrats de prestations similaires

Conformément à l'article R2122-7 du Code de la commande publique, les marchés ou accords-cadres de prestations ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au prestataire titulaire du contrat initial pourront lui être confiées sans mise en concurrence préalable dans les conditions suivantes :

- La durée pendant laquelle les éventuels marchés ou accords-cadres de prestations similaires peuvent être conclus, ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.
- La consultation et donc le montant maximum du contrat initial, prend en compte le montant total des commandes, marchés et accords-cadres similaires envisagés par le pouvoir adjudicateur.
- Les éventuelles prestations similaires confiées au prestataire feront appel à la même expertise que celle demandée initialement par le pouvoir adjudicateur pour la réalisation du contrat initial, et relèveront donc du même domaine d'activités.

5 Compétences du pouvoir adjudicateur en phase d'exécution du contrat

L'ANFH est un OPCA de la Fonction publique hospitalière et un pouvoir adjudicateur. Elle est soumise aux dispositions du Code de la commande publique pour la passation des contrats de prestations de formation et de DPC, et des autres prestations de services connexes pour le compte de ses établissements adhérents.

En qualité de pouvoir adjudicateur, l'ANFH est compétente pour l'ensemble des opérations rendues nécessaires à la bonne exécution du contrat, dans le respect du code de commande publique.

L'ANFH est également une centrale d'achat de prestations de formation et de DPC, au sens de l'article 2 du décret n° 2006-1685 du 22 décembre 2006 et de l'article L2113-2 du Code de la commande publique, et de ses statuts.

6 Bénéficiaires du contrat de prestations de formation et/ou d'autres prestations de services connexes

Au sens de l'article 2 du décret n°2006-1685 du 22 décembre 2006 relatif aux conditions d'agrément et de fonctionnement des organismes paritaires collecteurs des contributions des employeurs versées au titre de la formation professionnelle continue des agents de la fonction publique hospitalière, de l'article L2113-2 de l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et de ses statuts, le pouvoir adjudicateur agit pour le compte des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article 2 de la loi n°86-33 du 9 janvier 1986 adhérents de l'Association.

Dans le présent document, ils sont dénommés les « bénéficiaires ».

7 Forme du contrat

La forme du contrat est mentionnée dans l'acte d'engagement signé par le pouvoir adjudicateur et notifiant le contrat.

8 Prise d'effet, durée et modalités de reconduction du contrat

La date de prise d'effet, la durée et les éventuelles modalités de reconduction du contrat sont mentionnées dans l'acte d'engagement signé par le pouvoir adjudicateur et notifiant le contrat.

Si le montant maximum du contrat est atteint avant la fin de sa durée maximale, le contrat prendra fin automatiquement.

9 Périmètre géographique d'exécution des prestations

Le prestataire s'engage à honorer toute commande d'une prestation à dispenser auprès des personnels des bénéficiaires localisés dans la zone géographique (territoriale, régionale, interrégionale ou nationale) mentionnée au contrat.

Si le pouvoir adjudicateur en a fait la demande, le prestataire a éventuellement mentionné dans l'acte d'engagement du contrat, la ou les zones géographiques complémentaires dans lesquelles il est également en capacité de répondre aux demandes de prestation à dispenser.

Le cas échéant, le prestataire s'engage :

- à répondre à toute demande de prestation formulée par le pouvoir adjudicateur ou les bénéficiaires, pour les zones géographiques concernées,
- à exécuter les prestations conformément aux dispositions contractuelles du contrat.

10 Dispositions générales

Le prestataire veille à respecter les obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre, aux conditions de travail, au droit des contrats et au droit inhérent à la prestation exécutée.

Le prestataire s'engage à :

- concevoir et mettre en place une prestation qui répondra précisément au besoin des bénéficiaires (cf. expression de besoin ou cahier des charges du pouvoir adjudicateur, le cas échéant s'il existe) ;
- ne pas modifier le contenu de l'offre objet du contrat (objectifs et durée de la formation, programme et intervenants, public, livrables, prix des prestations),

Ces engagements relèvent d'une obligation de résultat.

Le prestataire reconnaît avoir apprécié les besoins, contraintes et obligations du pouvoir adjudicateur et de ses bénéficiaires, et être parfaitement capable d'y répondre. Ainsi, il s'interdit d'invoquer quelle que carence que ce soit pour s'exonérer de sa propre responsabilité.

Le prestataire s'engage :

- à mettre à disposition du pouvoir adjudicateur et de ses bénéficiaires, ses compétences, ses moyens et son expérience pour la bonne exécution des prestations objet du présent contrat,
- à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires obtiennent le niveau de qualité qu'ils attendent des prestations exécutées.

Le prestataire s'engage à accepter toute commande engagée par le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires rentrant dans le champ d'application du contrat conclu à l'issue de la consultation. Le non-respect de cette obligation peut entraîner la résiliation du contrat sans indemnité.

En cas d'inexécution partielle ou totale des prestations, le prestataire doit faire la preuve qu'il n'est pas responsable du non respect de ses obligations contractuelles.

Le prestataire est tenu à une obligation générale d'information, de conseil, de renseignement et de mise en garde auprès du pouvoir adjudicateur.

11 Relation commerciale

Le prestataire s'engage à désigner, parmi son personnel, pour la durée du contrat, un interlocuteur unique du pouvoir adjudicateur dénommé le « référent », investi d'un plein pouvoir de décision pour l'exécution du contrat.

Le nom et les coordonnées du référent du pouvoir adjudicateur, interlocuteur privilégié du prestataire, seront communiqués à la contractualisation du contrat.

12 Profil des intervenants

Le prestataire s'engage à confier la prestation à des intervenants disposant de l'expertise ainsi que des qualifications et expériences suffisantes pour exécuter les prestations commandées.

A ce titre, le prestataire garantit la véracité des compétences et des expériences communiquées au pouvoir adjudicateur en réponse à la consultation pour chacun des intervenants proposés dans l'offre.

Les prestations seront obligatoirement réalisées par les intervenants pressentis par le prestataire dans l'offre validée par le pouvoir adjudicateur à l'issue de la consultation, aucun changement d'intervenant n'étant effectué sans son accord préalable.

Si un intervenant désigné pour exécuter la prestation n'est plus en mesure de remplir sa mission, le prestataire avise immédiatement le pouvoir adjudicateur et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, notamment en proposant au pouvoir adjudicateur un remplaçant ayant un profil équivalent à l'intervenant remplacé. Ce dernier est considéré comme accepté si le pouvoir adjudicateur ne le refuse pas dans un délai de huit jours calendaires. Si le pouvoir adjudicateur refuse le remplaçant, le titulaire dispose de huit jours calendaires pour proposer un autre remplaçant.

L'acceptation d'un intervenant par le pouvoir adjudicateur se fait par simple échange écrit, postal ou électronique.

13 Utilisation de supports visuels

Selon leur objet, les prestations d'animation et d'accompagnement, qu'il s'agisse de prestations de formation ou de prestations de services connexes, pourront être partiellement ou entièrement enregistrées, en fonction des besoins. Des extraits de ces productions pourraient ainsi servir de supports visuels pédagogiques et être publiés sur le site internet de l'ANFH ou d'autres supports choisis par le pouvoir adjudicateur.

Le cas échéant, le prestataire s'engage à solliciter l'accord du ou des intervenants pressentis, afin que ces derniers n'opposent pas un refus au motif du droit à l'image.

14 Outil LaForMuLE ANFH

LaFormule est un outil disponible sur internet et accessible à deux types d'utilisateurs :

- les collaborateurs des services et délégations du pouvoir adjudicateur,
- les bénéficiaires définis à l'article « Bénéficiaires du contrat de prestations de formation et/ou d'autres prestations de services connexes », qui ont accès à cet outil sous conditions.

L'outil permet à ses utilisateurs :

- la consultation de l'offre de formation proposée par le pouvoir adjudicateur à ses bénéficiaires, celle-ci étant constituée des prestations issues des contrats attribués par le pouvoir adjudicateur et éligibles à la mise en ligne,

- la gestion de commandes des prestations proposées par l'outil LaFormule (engagement, report, annulation...),
- la traçabilité des commandes enregistrées, quel que soit leur état d'exécution.

15 Engagement des commandes

Les commandes sont émises :

- par voie dématérialisée, en utilisant le service de commande en ligne, disponible dans l'outil LaFormule.
- par voie matérialisée par tout moyen de transmission autre que par le service dématérialisé en ligne (courrier postal, messagerie, fax...)

16 Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par le service de commande en ligne

Si le contrat prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande, les prestations objet du contrat pourront être ouvertes aux commandes dématérialisées en ligne, sous réserve leur éligibilité.

Ces commandes pourront être engagées par les utilisateurs définis à l'article « Outil LaFormule ».

Ces commandes sont émises en utilisant le service de commande disponible dans l'outil LaFormule.

16.1 Prestations en présentiel et en groupe intra établissement

Les commandes de prestations à exécuter en groupe intra établissement, seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations réalisées pour le compte d'un seul bénéficiaire. Les participants au groupe seront uniquement des personnels de ce bénéficiaire.

L'utilisateur qui souhaite organiser une prestation exécutée en groupe intra établissement, contacte le prestataire titulaire du contrat pour fixer le calendrier et les modalités de réalisation de la prestation en adéquation avec ses contraintes.

L'utilisateur commanditaire adresse au moyen du service de commande en ligne, le bon de commande correspondant au prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire titulaire du contrat accuse réception du bon de commande au moyen du service de commande en ligne, afin que l'utilisateur commanditaire soit avisé de l'acceptation de sa commande.

Toute modification ultérieure de dates sera effectuée conjointement entre l'utilisateur commanditaire et le prestataire titulaire du contrat. Elle fera l'objet de l'émission d'un bon de commande modifié par l'utilisateur commanditaire et envoyé au prestataire titulaire du contrat au moyen du service de commande en ligne.

16.2 Prestations en présentiel et en groupe inter établissement

Les commandes de prestations à exécuter en groupe inter établissement, seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations réalisées pour le compte de plusieurs bénéficiaires. Les participants au groupe seront des personnels de ces bénéficiaires.

L'utilisateur qui souhaite organiser une prestation exécutée en groupe inter établissement, contacte le prestataire titulaire du contrat pour fixer le calendrier et les modalités de réalisation de la prestation en adéquation avec ses contraintes.

L'utilisateur commanditaire adresse au moyen du service de commande en ligne, le bon de commande correspondant pour l'ensemble du groupe, au prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire titulaire du contrat accuse réception du bon de commande au moyen du service de commande en ligne, afin que

l'utilisateur commanditaire soit avisé de l'acceptation de sa commande.

Toute modification ultérieure de dates sera effectuée conjointement entre l'utilisateur commanditaire et le prestataire titulaire du contrat. Elle fera l'objet de l'émission d'un bon de commande modifié par l'utilisateur commanditaire et envoyé au prestataire titulaire du contrat au moyen du service de commande en ligne.

16.3 Inscriptions individuelles en présentiel et en inter entreprises

Si les inscriptions individuelles en inter entreprises sont prévues dans les documents contractuels, les commandes seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations organisées par le prestataire titulaire du contrat dans ses locaux ou dans un lieu situé à proximité du lieu où se situe le bénéficiaire, selon un calendrier d'organisation des formations défini par lui.

L'utilisateur qui souhaite organiser une prestation exécutée en groupe intra établissement, contacte le prestataire titulaire du contrat pour obtenir le calendrier de réalisation des formations. L'utilisateur retiendra une date en adéquation avec ses contraintes.

L'utilisateur commanditaire adresse au moyen du service de commande en ligne, le bon de commande correspondant au prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire titulaire du contrat accuse réception du bon de commande au moyen du service de commande en ligne, afin que l'utilisateur commanditaire soit avisé de l'acceptation de sa commande.

Toute modification ultérieure de dates sera effectuée conjointement entre l'utilisateur commanditaire et le prestataire titulaire du contrat. Elle fera l'objet de l'émission d'un bon de commande modifié par l'utilisateur commanditaire et envoyé au prestataire titulaire du contrat.

17 Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par voie matérialisée

Si le contrat et/ou les prestations objet du contrat ne sont pas éligibles à la mise en ligne sur l'outil LaFormule, les commandes pourront être engagées par voie matérialisée.

L'utilisation de ce mode est réservée au pouvoir adjudicateur, les bénéficiaires définis à l'article « Bénéficiaires du contrat de prestations de formation et/ou d'autres prestations de services connexes », en étant exclus.

17.1 Marchés

Si le contrat prend la forme d'un marché, la notification de ce dernier par le pouvoir adjudicateur vaut bon de commande des prestations objet du marché.

17.2 Accords-cadres à bons de commande

17.2.1 Prestations en présentiel et en groupe intra établissement

Les commandes de prestations à exécuter en groupe intra établissement, seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations réalisées pour le compte d'un seul bénéficiaire.

Le bénéficiaire qui souhaite organiser une prestation exécutée en groupe intra établissement en informe le pouvoir adjudicateur qui passe commande auprès du prestataire titulaire du contrat.

Dans ce cadre, le prestataire titulaire du contrat sera contacté par le commanditaire de la prestation pour fixer un calendrier de réalisation de la prestation en adéquation avec les contraintes du bénéficiaire. Puis, le commanditaire de la prestation adressera un bon de commande au prestataire titulaire du contrat pour confirmer la commande et préciser les éventuelles modalités de financement particulières applicables à cette commande.

Le prestataire titulaire du contrat retournera au commanditaire de la prestation le bon de commande signé valant acceptation.

Toute modification de date sera effectuée conjointement entre le prestataire titulaire du contrat et le commanditaire de la prestation.

17.2.2 Prestations en présentiel et en groupe inter établissements

Les commandes de prestations à exécuter en groupe inter établissements, seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations réalisées pour le compte de plusieurs bénéficiaires et auxquelles participent des personnels de plusieurs bénéficiaires.

Le bénéficiaire qui souhaite organiser une prestation exécutée en groupe inter établissements en informe le pouvoir adjudicateur.

Lors de l'organisation d'une prestation exécutée en groupe inter établissements à l'initiative du pouvoir adjudicateur ou d'un bénéficiaire, le pouvoir adjudicateur passe commande auprès du prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire titulaire du contrat sera contacté par le commanditaire de la prestation pour fixer un calendrier de réalisation de la prestation en adéquation avec les contraintes des bénéficiaires concernés. Puis, le commanditaire de la prestation adressera un bon de commande au prestataire titulaire du contrat pour confirmer la commande et préciser les éventuelles modalités de financement particulières applicables à cette commande.

Le prestataire titulaire du contrat retournera au commanditaire de la prestation le bon de commande signé valant acceptation.

Toute modification de date sera effectuée conjointement entre le prestataire titulaire du contrat et le commanditaire de la prestation.

17.2.3 Inscriptions individuelles en présentiel et en inter entreprises

Si les inscriptions individuelles en inter entreprises sont prévues dans les documents contractuels, les commandes seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations organisées par le prestataire titulaire du contrat dans ses locaux ou dans un lieu situé à proximité du lieu où se situe le bénéficiaire, selon un calendrier d'organisation des formations défini par lui.

Le bénéficiaire qui souhaite commander une prestation exécutée en inter entreprises en informe le pouvoir adjudicateur.

Lors d'une inscription individuelle à une prestation exécutée en inter entreprises, le pouvoir adjudicateur passe commande auprès du prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire titulaire du contrat sera contacté par le commanditaire de la prestation pour obtenir le calendrier de réalisation des formations, qui retiendra une date en adéquation avec ses contraintes.

Puis, le commanditaire de la prestation adressera un bon de commande au prestataire titulaire du contrat pour confirmer la commande et préciser les éventuelles modalités de financement particulières applicables à cette commande.

Le prestataire titulaire du contrat retournera au commanditaire de la prestation le bon de commande signé valant acceptation.

Toute modification de date sera effectuée conjointement entre le prestataire titulaire du contrat et le commanditaire de la prestation.

17.2.4 Prestations à distance (e-learning)

Les commandes de prestations à exécuter à distance, seront passées selon les modalités décrites ci-après.

Ces prestations s'entendent des prestations commandées pour le compte d'un ou plusieurs

bénéficiaire et auxquelles accèdent des personnels d'un ou plusieurs bénéficiaires.

Le bénéficiaire qui souhaite commander une prestation à distance en informe le pouvoir adjudicateur, qui passe commande des prestations à distance auprès du prestataire titulaire du contrat.

Le commanditaire de la prestation adressera un bon de commande au prestataire titulaire du contrat pour confirmer la commande et préciser les éventuelles modalités de financement particulières applicables à cette commande.

Le prestataire titulaire du contrat retournera au commanditaire de la prestation le bon de commande signé valant acceptation.

18 Spécificité d'engagement des commandes de prestations de formation pour les contrats multi-attributaires

Si le pouvoir adjudicateur attribue le contrat à plusieurs prestataires, l'engagement des commandes, quel que soit le commanditaire de la prestation, se fera sans remise en concurrence préalable des prestataires. La sélection d'un des prestataires titulaires du contrat sera formalisée à partir d'une grille de sélection, préalablement à l'engagement de la commande.

Quelles que soient les modalités d'engagement des commandes, cette grille a pour objet de motiver dans quelle mesure l'offre du prestataire titulaire du contrat sélectionné est la plus en adéquation avec le besoin. Elle comprendra les critères de sélection suivants : pertinence du contenu de la prestation en fonction du besoin, rythme et durée de la prestation, coût de la prestation.

Cette grille sera conservée par le pouvoir adjudicateur afin de garantir aux prestataires titulaires du contrat une traçabilité et une transparence sur la sélection effectuée si ces derniers en font la demande.

Le commanditaire de la prestation engagera la commande selon les modalités prévues aux articles « Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par le service de commande en ligne » et « Modalités d'engagement des commandes de prestations de formation par voie dématérialisée ».

19 Modalités d'engagement des commandes de prestations de services connexes

Les commandes de ce type de prestations ne pourront être engagées que par voie matérialisée et par le pouvoir adjudicateur.

19.1 Marchés

Si le contrat prend la forme d'un marché, la notification de ce dernier par le pouvoir adjudicateur vaut bon de commande des prestations objet du marché.

19.2 Accords-cadres à bons de commande

Si le contrat prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande, les bons de commande d'application passés sur le fondement du contrat sont établis par le pouvoir adjudicateur au fur et à mesure de la survenance des besoins entrant dans l'objet du contrat.

Les bons de commande passés dans le cadre du contrat ne pourront être émis que jusqu'à sa date limite de validité.

Egalement, les bons de commandes engagés continueront à produire leur effet jusqu'à la plus tardive des deux dates suivantes :

- La date de réception des prestations commandées et des livrables correspondants par le pouvoir adjudicateur « sans réserve »,
- Le règlement intégral de la facture correspondante.

En conséquence, l'exécution du bon de commande d'application peut être amenée à se prolonger au-delà du terme du contrat.

20 Spécificité d'engagement des commandes de prestations de services connexes pour les contrats multi-attributaires

Si le pouvoir adjudicateur attribue le contrat à plusieurs prestataires, le pouvoir adjudicateur procédera, sans remise en concurrence préalable des prestataires, à la sélection d'un des prestataires titulaires du contrat à partir d'une grille de sélection. Cette grille a pour objet de motiver dans quelle mesure l'offre du prestataire titulaire du contrat sélectionné est la plus en adéquation avec le besoin. Elle comprendra les critères de sélection suivants : pertinence du contenu de la prestation en fonction du besoin, rythme et durée de la prestation, coût de la prestation.

Cette grille sera conservée par le pouvoir adjudicateur afin de garantir aux prestataires titulaires du contrat une traçabilité et une transparence sur la sélection effectuée si ces derniers en font la demande.

Le commanditaire de la prestation engagera la commande selon les modalités prévues à l'article « Modalités d'engagement des commandes de prestations de services connexes ».

21 Réception des prestations de services connexes et livrables associés

21.1 Réception des prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus)

Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de la conformité des prestations de service et livrables associés eu égard aux dispositions du contrat et aux normes en vigueur.

A l'issue de cette vérification, le pouvoir adjudicateur notifie au prestataire sa décision.

Il mentionne soit :

- la réception avec ou sans réserves,
- l'ajournement,
- le rejet.

21.1.1 La réception avec ou sans réserves

En cas de conformité, le pouvoir adjudicateur prononce la réception des prestations et/ou livrables objet du contrat. La réception prend effet à la date précisée dans la décision, ou à défaut, à sa date de notification.

Lorsque le pouvoir adjudicateur constate que les prestations et/ou livrables, sans être entièrement conformes, peuvent néanmoins être réceptionnés, il prononce la réception avec réserves. Celles-ci sont listées sur la décision qui fixe soit le délai pour effectuer la mise en conformité, soit le montant de la réfaction. Ce montant correspond à la part des prestations et/ou livrables non conformes.

21.1.2 L'ajournement

Lorsque le pouvoir adjudicateur constate que les services et/ou livrables peuvent être rendus conformes moyennant des compléments, améliorations ou mises au point, il prononce l'ajournement. La décision mentionne ces compléments, améliorations ou mises au point ainsi que le délai accordé pour les réaliser. Les frais engendrés par la mise en conformité des services et/ou livrables avec les prestations prévues au contrat sont à la charge du prestataire. A l'issue du délai, le pouvoir adjudicateur procède aux vérifications et prononce sa nouvelle décision : réception, réception avec réserves ou rejet. A défaut d'accord sur le délai accordé au prestataire pour la mise en conformité des services et/ou livrables, le pouvoir adjudicateur prononce le rejet.

21.1.3 Le rejet

Lorsque le pouvoir adjudicateur constate que les services et/ou livrables appellent des réserves telles que ni la réception avec réserves, ni l'ajournement ne sont possibles, il en prononce le rejet. La décision est motivée.

Le pouvoir adjudicateur peut :

- demander au prestataire d'exécuter de nouveau les prestations à ses frais ;
- ou faire exécuter les prestations par un tiers dans les conditions de l'article « Recours à un tiers » ;
- ou prononcer la résiliation du contrat dans les conditions de l'article « Résiliation ».

21.2 Réception des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)

Préalablement à la mise en exploitation réelle d'un outil dématérialisé, ses fonctionnalités et son contenu devront être validés par le pouvoir adjudicateur par une procédure de recette.

Cette procédure de recette sera organisée avant la mise en exploitation de l'outil dématérialisé, quelles que soient les modalités d'hébergement retenues.

Le prestataire livrera donc au pouvoir adjudicateur une version à recetter qui aura déjà fait l'objet, au préalable, d'une recette interne au prestataire. Dans ce cadre, le prestataire fournira au pouvoir adjudicateur le cahier de recette correspondant permettant d'identifier les fonctionnalités faisant l'objet de la recette.

Le prestataire sera à l'initiative de la procédure de la recette utilisateur dès lors qu'il estime que les prestations proposées correspondent au descriptif des traitements énumérés.

Il avisera alors le pouvoir adjudicateur que de l'outil dématérialisé est prêt à être recetté et réceptionné.

La procédure de réception de l'outil dématérialisé est décomposée en deux périodes :

- La recette provisoire effectuée par des utilisateurs pilotes, avec des données tests, préalablement au déploiement de l'outil dématérialisé,
- La recette définitive étendue à un plus grand d'utilisateurs, avec des données réelles, après mise en production de l'outil dématérialisé.

21.2.1 La recette provisoire

Durant la recette provisoire (ou Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement), le pouvoir adjudicateur vérifiera que l'outil dématérialisé présente bien les caractéristiques techniques qui la rendent apte à remplir les fonctions précisées dans le cahier des charges.

A l'issue de cette vérification, le pouvoir adjudicateur notifie au prestataire sa décision, soit :

- la réception provisoire avec ou sans réserves,
- l'ajournement,
- le rejet.

La procédure de réception provisoire est identique à celle de la réception des prestations de services connexes et livrables associés hors outils dématérialisés (Cf. article « Réception des prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus) »).

Le procès-verbal de VABF (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) notifiera la décision du pouvoir adjudicateur et les éventuelles réserves.

21.2.2 La recette définitive:

Une fois la recette provisoire prononcée, débute la procédure de recette définitive (ou Vérification de Service Régulier). Celle-ci sera prononcée à l'issue d'une période de vérification approfondie du fonctionnement général de l'outil dématérialisé, quelles que soient les modalités d'hébergement retenues.

La durée de la période consacrée à la recette définitive est précisée dans le cahier des charges ou l'offre technique du prestataire acceptée par le pouvoir adjudicateur. A défaut, cette période sera d'une durée minimale d'un mois. Durant cette phase, toutes les anomalies ou incidents sont consignés dans un cahier d'incidents.

A l'issue de la recette définitive, le pouvoir adjudicateur notifie au prestataire sa décision. La procédure de réception définitive est identique à celle de la réception des prestations de services connexes et livrables associés hors outils dématérialisés (Cf. article « Réception des prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus) »).

Les éventuels incidents et anomalies devront être résolus dans les conditions identiques à celles décrites ci-avant dans le cadre de la recette provisoire.

Le procès-verbal de VSR (Vérification de Service Régulier) notifiera la décision du pouvoir adjudicateur et les éventuelles réserves.

Le cas échéant, des réserves jugées mineures par le pouvoir adjudicateur pourront être corrigées dans le cadre de futures montées de version ou résolues dans le cadre de la maintenance corrective

A l'issue de la phase de recette définitive, dès lors qu'aucun incident ni anomalie n'a été détecté ou que les éventuels incidents et anomalies détectés ont été résolus dans les délais demandés, le pouvoir adjudicateur prononce la recette définitive sans réserve, validant le bon fonctionnement de l'outil dématérialisé sans anomalie. Il notifie cette décision au prestataire.

Le délai de garantie court à compter de la date de notification de la recette définitive sans réserve par le pouvoir adjudicateur.

22 Contrôle des prestations

Dans le cadre du contrat, il est reconnu au pouvoir adjudicateur et aux bénéficiaires, le droit d'opérer par tous les moyens à sa convenance, au contrôle du bon déroulement des prestations.

Concernant les prestations de formation, une évaluation à chaud du groupe ou de l'agent concerné pourra être réalisée, à l'issue d'une session d'exécution de la prestation, par un représentant du pouvoir adjudicateur ou des bénéficiaires, et ce, en dehors de la présence du ou des intervenants.

23 Ajustement et modifications des prestations de formation

23.1 Ajustements des prestations en cours d'exécution

Si des éléments de la prestation et/ou des livrables ne donnent pas satisfaction au pouvoir adjudicateur et/ou aux bénéficiaires, le prestataire devra réajuster sa prestation. Ces modifications n'occasionneront aucun surcoût pour le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires tant que celles-ci ne remettent pas en cause l'ensemble et les fondements de la prestation proposée par le prestataire. Le refus du prestataire aura pour effet l'annulation, sans frais pour le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires, des prestations planifiées et la résiliation immédiate de plein droit du contrat et des éventuels bons de commandes en cours, aux torts du prestataire et selon les conditions définies à l'article « Résiliation ».

Le prestataire s'engage à formuler des suggestions, commentaires ou plans d'actions qui pourraient contribuer à améliorer l'efficacité des prestations qui lui sont confiées dans une démarche d'amélioration continue des prestations en cours d'exécution et des prestations susceptibles d'être commandées à posteriori par le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires dans le cadre du contrat.

Les ajustements pourront conduire à la signature d'un avenant conformément à l'article « Modification du contrat ».

23.2 Ajustements ponctuels demandés par les commanditaires des prestations

Des ajustements ponctuels liés à un contexte particulier propre pourront être demandés par le commanditaire de la prestation.

Le cas échéant, et de manière non exhaustive, ces ajustements pourront concerner des demandes d'aménagement du tableau séquentiel joint au cadre de réponse technique de l'offre

notifiée, s'il existe, ou de tout autre document accepté par le pouvoir adjudicateur et présentant le déroulé pédagogique de la prestation.

Les demandes de modifications substantielles des prestations telles que définies à l'article « Modification du contrat » ne sont pas recevables par le prestataire attributaire.

23.3 Modifications du contrat (avenants)

Des modifications pourraient être rendues nécessaires à la bonne réalisation des prestations du contrat en cours d'exécution.

Les modifications devront demeurer justifiées et proportionnées aux objectifs poursuivis, et être conformes à la réglementation de la commande publique.

Le cas échéant, ces modifications seront matérialisées par un avenant contractuel entre les parties.

Le contrat ne pourra faire l'objet de modifications substantielles.

Sont considérées comme substantielles les modifications :

- introduisant des conditions qui, si elles avaient figuré dans la procédure de passation initiale, auraient permis l'admission de soumissionnaires autres que ceux initialement admis ou auraient permis de retenir une offre autre que celle initialement retenue,
- changeant l'équilibre économique du contrat en faveur du prestataire titulaire, d'une manière qui n'était pas prévue dans les termes du contrat initial,
- modifiant considérablement l'objet du contrat et le contenu des prestations (objectifs et durée de la formation, programme, public, livrables, prix des prestations), et/ou comprenant des prestations complémentaires non initialement prévues par le contrat,
- ayant pour effet de remplacer le titulaire initial par un nouveau titulaire en dehors des hypothèses précitées

Si des modifications ne faisant pas l'objet d'un avenant sont réalisées unilatéralement par le prestataire attributaire, le contrat pourra être résilié conformément à l'article « Résiliation pour faute ».

24 Ajustement et modifications des prestations de services connexes

24.1 Ajustement des prestations et des livrables

Si en cours d'exécution du contrat, des éléments de la prestation et/ou des livrables ne donnent pas satisfaction au pouvoir adjudicateur, le prestataire devra réajuster sa prestation et les livrables associés. Ces modifications n'occasionneront aucun surcoût tant que celles-ci ne remettent pas en cause l'ensemble et les fondements de la prestation et les livrables prévus au contrat. Le refus du prestataire aura pour effet l'annulation, sans frais pour le pouvoir adjudicateur, des prestations commandées et donc la résiliation immédiate de plein droit des bons de commande en cours et du contrat, aux torts du prestataire et selon les conditions définies à l'article « Résiliation ».

Le prestataire s'engage à formuler des suggestions, commentaires ou plans d'actions qui pourraient contribuer à améliorer l'efficacité des prestations qui lui sont confiées dans une démarche d'amélioration continue des prestations en cours d'exécution et des prestations susceptibles d'être commandées à posteriori par le pouvoir adjudicateur dans le cadre du contrat.

24.2 Modification des prestations

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander au prestataire des modifications des prestations avant leur achèvement définitif.

Si les modifications s'écartent de l'offre proposée par le prestataire et approuvée par le pouvoir adjudicateur, le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'allongement des délais et/ou de l'enveloppe budgétaire. Dans ce cas, le

prestataire présentera pour approbation un nouveau chiffrage. En toutes hypothèses, le pouvoir adjudicateur doit faire parvenir ses demandes de modifications par écrit dans des délais suffisants pour permettre au prestataire de préserver au mieux les intérêts réciproques des parties.

24.3 Modifications du contrat (avenants)

Des modifications pourraient être rendues nécessaires à la bonne réalisation des prestations du contrat en cours d'exécution.

Les modifications devront demeurer justifiées et proportionnées aux objectifs poursuivis, et être conformes à la réglementation de la commande publique.

Le cas échéant, ces modifications seront matérialisées par un avenant contractuel entre les parties.

Si des modifications ne faisant pas l'objet d'un avenant sont réalisées unilatéralement par le prestataire attributaire, le contrat pourra être résilié conformément à l'article « Résiliation pour faute ».

25 Délais d'exécution des prestations

Pour chaque commande passée dans le cadre du contrat, le prestataire s'engage à respecter les délais maximum d'exécution des prestations communiqués dans le cahier des charges, le cas échéant et s'il existe, et/ou dans l'offre technique validée par le pouvoir adjudicateur lors de la notification du contrat.

Toutefois, un délai d'exécution différent pourra être fixé conjointement par les parties et formalisé par écrit (dans le bon de commande et/ou par courriel).

Le prestataire s'engage à notifier immédiatement au pouvoir adjudicateur toute dérive constatée par rapport à ces délais.

En cas de retard dans l'exécution des prestations imputable exclusivement au prestataire et hors cas de force majeure cités à l'article « Cas de force majeure », le prestataire encourt les pénalités prévues à l'article « Pénalités ».

Toutefois, l'application de ces pénalités de retard n'est pas automatique. Une prolongation du délai d'exécution pourra être éventuellement accordée par le pouvoir adjudicateur au prestataire sans application de pénalités.

26 Conditions de report et d'annulation des prestations exécutées en présentiel

Ces conditions concernant les prestations d'animation ou d'accompagnement, qu'il s'agisse de prestations de formation ou de prestations de services connexes.

26.1 Définitions

On entend par le « Report » d'une prestation le fait d'annuler et de remplacer la date retenue initialement pour une prestation donnée. Tout report devra faire l'objet d'un écrit (y compris courriel) afin de limiter le risque de litige.

On entend par « annulation » d'une prestation le fait de mettre un terme à la réalisation d'une période d'exécution de la prestation.

26.2 Report ou annulation du fait du prestataire

Si le report d'une prestation est imputable au prestataire ou résulte d'éléments extérieurs ou de cas de force majeure, celui-ci s'engage à proposer de nouvelles dates dans le mois qui suit l'ajournement de la prestation. Si le commanditaire de la prestation n'est pas en mesure d'accepter ce report conduisant à l'annulation de la prestation, aucune indemnité ne peut être exigée par le prestataire au pouvoir adjudicateur.

Le cas échéant, le prestataire s'engage à rembourser, sur présentation de justificatifs, les frais de transport et d'hébergement engagés par les participants, ainsi que les frais d'organisation engagés par le commanditaire de la prestation

qui seraient non remboursables (réservation de salle, repas, etc...).

Si l'annulation de cette prestation est annoncée dans la semaine qui précède son lancement, le prestataire s'engage également à prévenir les participants préalablement inscrits.

26.3 Report ou annulation du fait du commanditaire des prestations

Le commanditaire de la prestation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation jusqu'à quinze jours calendaires avant la date de début d'exécution. Dans ces conditions, l'annulation ou le report de la prestation, communiqué au prestataire par tous moyens écrits à la convenance du commanditaire de la prestation, ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice du prestataire.

En cas de report ou d'annulation dans un délai inférieur à quinze jours calendaires, le prestataire peut réclamer la fraction de la prestation correspondant aux dépenses qu'il a effectivement engagées et non remboursables pour ladite prestation.

Le remboursement versé ne pourra pas dépasser les montants suivants :

Périodes calendaires avant le début de la prestation planifiée	% Frais d'annulation / Coût total de la prestation
Entre 14 et 5 jours	10%
Entre 4 jours et 48 heures	20%
Moins de 48 heures	30%

27 Arrêt des prestations de services connexes en cours d'exécution, et livrables associés

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interrompre ou d'annuler toutes les prestations en cours.

Ses instructions devront parvenir par écrit au prestataire dans des délais suffisants pour lui permettre de préserver au mieux les intérêts réciproques des parties.

Dans le cas d'un arrêt définitif des prestations, le pouvoir adjudicateur et le prestataire négocieront de bonne foi le montant des frais techniques dus pour solde de tout compte, étant précisé que seuls les frais techniques déjà engagés par le prestataire, après accord donné par le pouvoir adjudicateur, sont dus. Par exception, les honoraires sont dus au prorata du niveau d'achèvement des prestations.

28 Conditions tarifaires

Toute prestation commandée dans le cadre du présent contrat sera facturée sur la base des prix unitaires et/ou forfaitaires formalisés par le prestataire dans le ou les bordereaux de prix unitaires et/ou forfaitaires du présent contrat et validés par le pouvoir adjudicateur.

Ces prix sont fermes et définitifs pendant toute la durée du contrat, période de reconductions incluses et ne doivent en aucun cas être modifiés.

29 Conditions de facturation

Toute demande de paiement présentée par le prestataire est établie en un original et en euros.

La demande de paiement sera décomposée selon les modalités décrites dans le bon de commande concerné ou, à défaut, sera adressée, en son intégralité, au commanditaire de la prestation.

Le prestataire s'engagera à respecter les règles en vigueur en matière de facturation et sera responsable de leur bonne application.

La demande comporte, indépendamment des dispositions obligatoires :

- les références du contrat et le cas échéant, du bon de commande telles que communiquées par le commanditaire de la prestation,
- la description des prestations réalisées,

- les dates de réalisation de la prestation exécutée, ou si la prestation concerne des prestations à distance, les dates d'accès au vu du suivi de connexion du stagiaire et/ou de la date d'échéance de la licence,

- les prix TTC, le taux et le montant de la TVA.

En fonction des modalités de financement prévues pour chaque prestation, il pourra être demandé au prestataire de facturer :

- soit au commanditaire de la prestation pour l'intégralité du coût de la prestation,
- soit à chaque bénéficiaire employeur des participants.

29.1 Cas particulier

En cas de participation exceptionnelle d'un ou plusieurs participants ne relevant pas des bénéficiaires du contrat (cf. article « Bénéficiaires du contrat de prestations de formation et/ou d'autres prestations de services connexes »), le prestataire établira un prorata du montant de la prestation afin de facturer directement l'OPCO ou l'entité employant le ou les participants et ayant engagé la commande, du montant correspondant à leur participation.

Le cas échéant, sur demande du bénéficiaire ou du pouvoir adjudicateur, la ou les demandes de paiement devront être dématérialisées et mises à disposition sur le portail de facturation électronique Chorus Pro, mis à disposition par l'État.

30 Conditions de règlement

Le règlement des prestations sera exclusivement effectué par virement bancaire.

30.1 Conditions de règlement des prestations commandées par le pouvoir adjudicateur

Le paiement sera effectué sous réserve que les tarifs soient en conformité avec les conditions tarifaires du contrat, et à la plus tardive des dates suivantes :

- à 30 jours calendaires à compter de la date de réception de la facture conforme, et sous réserve que les prestations facturées ont bien été réalisées par le prestataire et ne font pas l'objet de réserves émises par le pouvoir adjudicateur,
- à la date de remise des éventuels livrables prévue au contrat et dont la remise préalable et la réception « sans réserve » par le commanditaire de la prestation conditionnent le règlement.

Le prestataire s'engage à fournir tous les documents et pièces de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de prestations engagées au commanditaire de la prestation.

30.2 Conditions de règlement des prestations commandées par un ou plusieurs bénéficiaires

Le paiement sera effectué sous réserve que les tarifs soient en conformité avec les conditions tarifaires du contrat, et à la plus tardive des dates suivantes :

- à 50 jours calendaires à compter de la date de réception de la facture conforme, et sous réserve que les prestations facturées ont bien été réalisées par le prestataire et ne font pas l'objet de réserves émises par le commanditaire de la prestation,
- à la date de remise des livrables prévue au contrat et conditionnant le règlement.

31 Avance

Selon les prestations objet du contrat, les modalités d'obtention d'une avance sont mentionnées dans l'acte d'engagement signé par le pouvoir adjudicateur et notifiant le contrat.

32 Acompte

Les acomptes rémunèrent un service fait.

Le prestataire peut demander le versement d'acomptes, en fonction de l'avancée de l'exécution des prestations.

Les acomptes peuvent être demandés au maximum à trois mois.

Cette durée peut être ramenée à un mois dans les conditions de l'article R2191-22 du Code de la commande publique.

Une demande d'acompte doit correspondre à la réalisation d'une étape ou plusieurs étapes de la prestation, se matérialisant par la remise d'un livrable.

Si l'achèvement d'une étape de la prestation ne pourrait se matérialiser par la remise d'un livrable, le prestataire devra préciser expressément dans sa demande d'acompte toutes les prestations effectivement réalisées.

Le paiement d'acompte est conditionné par la validation du service fait correspondant.

33 Maintenance des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)

Quelles que soient les modalités d'hébergement retenues, le prestataire est chargé de :

- la maintenance corrective,
- la maintenance logicielle,
- la maintenance évolutive.

Toute prestation de maintenance sera chiffrée et facturée par le prestataire sur la base des tarifs unitaires et/ou forfaitaires du présent contrat et validés par le pouvoir adjudicateur.

33.1 Maintenance corrective

Le prestataire est chargé de la maintenance corrective de l'outil dématérialisé et de son contenu qu'il déploiera dans le cadre du contrat. A ce titre, il devra réaliser les corrections des éventuelles anomalies constatées.

Dans le cadre de la maintenance corrective, le prestataire fournira un service d'assistance. Ce service procédera à l'enregistrement et au traitement des demandes d'intervention, et à la résolution des anomalies identifiées dans l'outil dématérialisé (Cf. article « Modalités d'intervention de l'assistance technique liée aux outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus) »).

Si le pouvoir adjudicateur en a formulé la demande dans le cahier des charges, l'outil dématérialisé devra comprendre les fonctionnalités permettant à tout utilisateur d'évaluer l'outil dématérialisé et son contenu et de formaliser les éventuelles anomalies identifiées.

La maintenance corrective aura lieu, soit :

- sur demande au travers de l'ouverture d'un incident relevant d'une anomalie,
- suite au recensement d'une anomalie par un utilisateur via le système de remontée d'information disponible sur l'outil dématérialisé,
- à l'initiative du prestataire après l'identification d'un dysfonctionnement et après accord donné par le pouvoir adjudicateur.

33.2 Maintenance logicielle

Le prestataire est en charge de la maintenance logicielle. Il lui appartiendra de procéder aux éventuelles montées de version, adaptations, paramétrages nécessaires pour que le fonctionnement de l'outil dématérialisé ne soit pas perturbé malgré les éventuelles évolutions en terme d'environnement technologique et ne présente pas de déperdition en terme de performance.

Le prestataire informe le pouvoir adjudicateur de toutes opérations de maintenance logicielle préventive requises et des impacts sur l'utilisation de l'outil dématérialisé.

Les mises à jour et développements seront programmés en concertation avec les référents du pouvoir adjudicateur, afin de déterminer la période d'intervention la plus favorable.

33.3 Maintenance évolutive

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le prestataire proposera des ajustements de contenu lors de toute évolution réglementaire relative au domaine.

Le cas échéant, le prestataire se verra attribuer certains droits d'accès à la plateforme LMS de l'ANFH afin d'assurer la maintenance évolutive de l'outil dématérialisé sur ce support.

Sur demande du pouvoir adjudicateur, le prestataire pourra également être amené à effectuer des ajustements et/ou ajouts :

- de fonctionnalités de l'outil dématérialisé,
- de contenu dans l'outil dématérialisé.

Préalablement à la mise en production des nouvelles fonctionnalités ou nouveaux contenus, les prestations sont soumises à la procédure de recette conformément aux dispositions prévues à l'article « Réception des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus) ».

34 Modalités d'intervention de l'assistance technique liée aux outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)

34.1 Périmètre de l'assistance

Le prestataire fournira un support technique sur l'ensemble des fonctionnalités et données composant les versions de l'outil dématérialisé déployé quel que soit le support choisi.

34.2 Accès à l'assistance

Le prestataire fournira un service d'assistance, par téléphone ou par messagerie électronique, aux utilisateurs habilités par le pouvoir adjudicateur pendant toute la durée du contrat. Les coordonnées de ce service seront précisées par le prestataire dès la notification du contrat et au plus tard lors de la réception définitive de l'outil dématérialisé.

Les opérateurs téléphoniques du service d'assistance devront maîtriser parfaitement le français (lu, écrit et parlé).

Ces derniers devront disposer d'une parfaite connaissance des conditions techniques et commerciales contractualisées avec le pouvoir adjudicateur et déclencher les interventions puis, résoudre les anomalies dans le respect de celles-ci.

La période de prise en compte d'une demande d'intervention, par téléphone, s'étend à minima du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 sauf jours fériés.

Si les périodes d'ouverture du service d'assistance mentionnées dans l'offre du prestataire sont plus étendues, alors ces dernières prévaudront contractuellement.

Dans le cas contraire, les périodes d'ouverture du service d'assistance qui prévalent sont celles mentionnées ci-avant.

34.3 Réception et qualification de l'anomalie

Les demandes d'intervention sont initiées exclusivement par des utilisateurs autorisés par le pouvoir adjudicateur lors de la survenance d'une anomalie d'une ou plusieurs fonctionnalités de l'outil dématérialisé.

Le service d'assistance du prestataire devra prendre en compte tous les éléments techniques fournis par l'utilisateur concernant l'anomalie pour identifier et qualifier celle-ci, puis apporter une assistance adaptée et résoudre ladite anomalie dans les délais maximum définis ci-après :

- Toute anomalie bloquante devra être résolue dans un délai de 8 heures ouvrées à compter de la demande d'intervention ;
- Toute anomalie majeure devra être résolue dans un délai 12 heures ouvrées à compter de la demande d'intervention ;
- Toute anomalie mineure devra être résolue dans un délai de 16 heures ouvrées à compter de la demande d'intervention.

Si les délais de résolution d'une anomalie mentionnés dans l'offre du prestataire sont plus

courts alors ces dernières prévaudront contractuellement.

Dans le cas contraire, les délais maximum contractuels qui prévalent sont ceux mentionnés ci-avant.

Sont rappelés ci-après la définition SYNTEC de chacune des catégories d'anomalie :

- Anomalie bloquante : anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle de l'outil dématérialisé sans solution de contournement trouvée ;
- Anomalie majeure : anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement ;
- Anomalie mineure : anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante ou une anomalie majeure.

Si l'anomalie n'a pas été résolue au terme des délais contractuels précités, le prestataire s'exposera aux pénalités définies à l'article « Pénalités de retard et d'indisponibilité des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus) » des présentes conditions contractuelles.

35 Pénalités de retard

35.1 Pénalités de retard relatives aux prestations de services et livrables associés (hors outils dématérialisés et/ou leurs contenus)

35.1.1 Exécution des prestations de formation

En cas de non respect des délais contractuels, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant forfaitaire égal à 150 euros TTC par jour calendrier de retard.

Si le retard se prolonge au-delà de 15 jours calendaires, le pouvoir adjudicateur pourra prononcer de plein droit la résiliation du contrat, à l'expiration du délai susvisé, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au prestataire.

En cas d'application de pénalités de retard, ces dernières seront déduites du montant restant dû par le commanditaire de la prestation ou feront l'objet d'un ordre de recette à l'encontre du prestataire. Ces pénalités restent dues en cas de résiliation.

35.1.2 Exécution des prestations de services connexes

En cas de non respect des délais contractuels, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant forfaitaire égal à 200 euros TTC par jour calendrier de retard.

Si le retard se prolonge au-delà de 15 jours calendaires, le pouvoir adjudicateur pourra prononcer de plein droit la résiliation du contrat, à l'expiration du délai susvisé, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au prestataire.

En cas d'application de pénalités de retard, ces dernières seront déduites du montant restant dû ou feront l'objet d'un ordre de recette à l'encontre du prestataire. Ces pénalités restent dues en cas de résiliation.

35.2 Pénalités de retard et d'indisponibilité des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)

Toute prestation non honorée dans les délais contractuels et réalisée dans sa totalité, partiellement réalisée ou ne correspondant pas aux dispositions techniques tant quantitativement que qualitativement, pourra faire l'objet de pénalités.

Des pénalités pourront également être appliquées par le pouvoir adjudicateur en cas d'indisponibilité du service objet du contrat.

Le cas échéant, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :

- Pour les prestations d'initialisation, de paramétrage, d'intégration des spécificités non-natives, de mise à disposition d'un outil

dématérialisé ainsi que pour d'éventuelles prestations supplémentaires :

- $P = 100 \text{ euros net de taxe } \times J_r$

Dans laquelle :

$P = \text{montant de la Pénalité}$

$J_r = \text{nombre de Jours calendaires de Retard dans la livraison à l'ANFH des modules et/ou fonctionnalités objets de la tranche affirmée ou du bon de commande correspondant.}$

Tout jour commencé est dû.

Les pénalités sont non libératoires et s'appliquent sans préjudice des dommages-intérêts que le pouvoir adjudicateur pourrait réclamer.

Si le prestataire présente un retard dans l'exécution des prestations supérieur à quinze jours calendaires de retard, les parties conviendront conjointement des mesures correctives à mettre en œuvre pour pallier aux manquements du prestataire. En l'absence d'accord, le pouvoir adjudicateur pourra mettre en application les conditions stipulées à l'article «Résiliation».

- Pour les prestations de maintenance corrective et logicielle :

- $P = 100 \text{ euros net de taxe } \times J_r$

Dans laquelle :

$P = \text{montant de la Pénalité}$

$J_r = \text{nombre de Jours calendaires de Retard dans la résolution de l'anomalie, que celle-ci soit bloquante, majeure ou mineure.}$

Tout jour commencé est dû.

Les pénalités sont non libératoires et s'appliquent sans préjudice des dommages-intérêts que le pouvoir adjudicateur pourrait réclamer.

Si le prestataire présente un retard dans l'exécution des prestations supérieur à quinze jours calendaires de retard, les parties conviendront conjointement des mesures correctives à mettre en œuvre pour pallier aux manquements du prestataire. En l'absence d'accord, le pouvoir adjudicateur pourra mettre en application les conditions stipulées à l'article «Résiliation».

- En cas d'indisponibilité de la plateforme

- $P = 100 \text{ euros net de taxe } \times J_i$

Dans laquelle :

$P = \text{montant de la Pénalité}$

$J_i = \text{nombre de jours calendaires}$

$d'Indisponibilité \text{ du service objet du marché.}$

Tout jour commencé est dû.

Les pénalités sont non libératoires et s'appliquent sans préjudice des dommages-intérêts que le pouvoir adjudicateur pourrait réclamer.

Si l'indisponibilité du service est supérieure à cinq jours calendaires de retard, les parties conviendront conjointement des mesures correctives à mettre en œuvre pour pallier aux manquements du prestataire. En l'absence d'accord, l'ANFH pourra mettre en application les conditions stipulées à l'article «Résiliation».

36 Novation

L'absence de réaction du pouvoir adjudicateur au non respect des obligations contractuelles par le prestataire ne vaut pas novation. Par conséquent, le pouvoir adjudicateur peut décider, pour des raisons commerciales, de ne pas appliquer de pénalités au prestataire et/ou de ne pas le mettre en demeure de remédier à ces manquements. Toutefois, cette démarche commerciale ne prive pas le pouvoir adjudicateur de ses droits d'appliquer au prestataire les dispositions précitées si les manquements du prestataire sont amenés à être renouvelés.

37 Conformité des outils dématérialisés et des contenus, garantie contre les virus

Le prestataire garantit que les documents transmis sur support électronique et que les outils dématérialisés et contenus associés déployés dans le cadre de l'exécution du contrat sont compatibles avec les applications déployées par

le pouvoir adjudicateur, et est indemne de tout virus connu à sa date de transmission.

38 Réversibilité des données

A la fin du contrat, que ce soit en raison de son expiration ou de sa résiliation, le prestataire s'engage à restituer les données propriété du pouvoir adjudicateur et des bénéficiaires sans frais supplémentaire pour ces derniers.

38.1 Cas particulier des prestations de service incluant une prestation de collecte et d'analyse de données

Le prestataire s'engage à restituer, sous un délai de huit jours calendaires à compter de la date de fin du contrat, les données collectées dans le cadre de la prestation, les renseignements nécessaires à l'exploitation des fichiers de données (documentations descriptives) ainsi que les accès et documents garantissant l'autonomie du pouvoir adjudicateur pour l'exploitation de ces données.

Quel que soit le motif qui ait donné lieu à la cessation des relations contractuelles, les obligations réelles pendant la durée du contrat ne prennent fin qu'après que le prestataire ait respecté ses engagements précités liés à la réversibilité.

La non restitution des données engendre le non-paiement de la facture solde du contrat.

39 Responsabilités

Le prestataire est déclaré responsable des livrables jusqu'à leur réception par le pouvoir adjudicateur. Les avaries, incidents, accidents ou vols durant le transport et la communication des pièces sont déclarés être sous la responsabilité exclusive du prestataire.

40 Garantie de la continuité des prestations

Le prestataire ne peut en aucun cas refuser d'exécuter une partie des prestations commandées par bon de commande pour quelque motif que ce soit sous peine de résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation », sauf cas exceptionnel validé au préalable par le pouvoir adjudicateur.

Aussi, le cas échéant, si un des intervenants est en incapacité temporaire d'exécuter la prestation, le prestataire s'engage à en confier l'exécution à un autre intervenant dans le respect des dispositions fixées à l'article « Profil des intervenants » des présentes dispositions contractuelles.

41 Recours à un tiers

En cas d'inexécution des prestations commandées dans le cadre du présent contrat, le pouvoir adjudicateur peut, après mise en demeure écrite restée sans effet pendant 15 jours calendaires à compter de sa notification, avoir recours à un tiers de son choix, aux frais du prestataire, pour l'exécution du contrat.

Cette notification est adressée, soit :

- par courrier recommandé avec accusé de réception ;
- par courrier électronique avec accusé de réception et certifié par une signature électronique ;
- par courrier déposé contre récépissé.

Le recours à un tiers intervient sans mise en demeure en cas de rejet des prestations.

42 Cotraitance

Quelle que soit la forme du groupement économique, le mandataire est solidaire, pour l'exécution du contrat, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur

Le mandataire est seul interlocuteur du pouvoir adjudicateur. Le mandataire coordonne les prestations des membres du groupement. Il est seul habilité à formuler ou transmettre les réclamations des membres du groupement.

Les bons de commande seront adressés au mandataire du groupement, qui a seul compétence pour formuler des observations au pouvoir adjudicateur.

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

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

Quelle que soit la forme du groupement, le mandataire est seul habilité à présenter au pouvoir adjudicateur la demande de paiement. En cas de groupement conjoint, la demande de paiement présentée par le mandataire est décomposée en autant de parties qu'il y a de membres du groupement à payer séparément.

En cas de défaillance d'un membre du groupement, le mandataire solidaire devra se substituer en tant que de besoin au défaillant.

43 Sous-traitance

Le prestataire peut faire intervenir à sa charge toute société de service de son choix afin d'assurer une partie des prestations faisant l'objet du contrat. Toutefois, il devra préalablement obtenir l'autorisation du pouvoir adjudicateur. Il devra donc lui adresser une demande indiquant les raisons et les modalités de recours à cette sous-traitance en annexant un formulaire complété de demande d'acceptation et d'agrément du sous-traitant.

Le pouvoir adjudicateur aura la possibilité d'exiger que certaines prestations soient effectuées par le prestataire titulaire du contrat.

Le prestataire sera seul responsable des actes et agissements des sous-traitants et ne pourra en aucun cas limiter sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur, en cas de faute ou de négligence de l'un de ses sous-traitants.

S'il s'agit de prestations de formation FPTLV pouvant s'intégrer ou non dans un parcours de DPC, les sous-traitants doivent justifier des référencements exigés pour leur exécution. En cas de manquement, par les sous-traitants, à ces obligations, le prestataire reste pleinement responsable du respect de ces obligations envers le pouvoir adjudicateur.

Le prestataire doit imposer aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection de données que celles qui lui incombent en vertu du présent contrat. En cas de manquement, par les sous-traitants, aux obligations en matière de protection des données, le prestataire reste pleinement responsable du respect de ces obligations envers le pouvoir adjudicateur.

Le paiement des prestations exécutées pour un ou plusieurs sous-traitants intervient dans les conditions définies aux articles R2193-10 à 15 du Code de la commande publique.

Le cas échéant, sur demande du commanditaire de la prestation, la ou les demandes de paiement devront être dématérialisées et mises à disposition sur le portail de facturation électronique Chorus Pro, mis à disposition par l'État.

Le prestataire s'engage à régler directement ses éventuels litiges avec ses sous-traitants sans faire intervenir le pouvoir adjudicateur et garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action directe des sous-traitants à son encontre.

44 Obligation de protection des données personnelles (RGPD)

Le pouvoir adjudicateur et le prestataire s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le 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 »),

Le pouvoir adjudicateur, en tant que responsable de traitement, est tenu de faire uniquement appel à des prestataires, qui seront alors sous-traitants des données qui leur seront confiées, présentant des garanties suffisantes de manière à ce que le traitement réponde aux exigences réglementaires en matière de protection de données à caractère personnel.

44.1 Obligations du prestataire

Le prestataire appliquera et respectera les exigences de protection et de sécurité des données imposées par les textes et par la doctrine sectorielle applicable des autorités de contrôles : la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) ainsi que l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

Plus spécifiquement, le prestataire :

- respectera les mesures élémentaires d'hygiène et de sécurité informatique spécifiées par la CNIL et par l'ANSSI,
- se tiendra informé et appliquera les éventuelles déclinaisons thématiques opérationnelles de la loi Informatique et Libertés propre à son secteur d'activité et à la nature de la prestation rendue pour le pouvoir adjudicateur,
- démontrera et maintiendra sa conformité du niveau de sécurité conforme à l'état de l'art, notamment par la fourniture de récents rapports d'audits de sécurité, rapports d'audit de conformité, résultats de tests d'intrusion, ou par l'obtention de labels, agréments ou certifications en matière de sécurité informatique et/ou de protection des données personnelles. Il permettra la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le pouvoir adjudicateur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuera à ces audits.

Conformément à la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, le prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du contrat ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées du pouvoir adjudicateur formulées à l'article « Finalités du traitement des données à caractère personnel ».

Si le prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur.

Si le prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, le prestataire informe le pouvoir adjudicateur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. En cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers situé hors de l'Union européenne, n'assurant pas un niveau de protection adéquat, le prestataire s'engage à obtenir au préalable l'accord écrit du pouvoir adjudicateur.

- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du contrat,
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité avant de traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées et use de tous les moyens nécessaires, eu égard aux risques liés au traitement, à la nature des données à protéger et au coût de mise en œuvre, afin de protéger les données à caractère personnel contre toute perte fortuite, altération, divulgation à des tiers non autorisés ou accès non autorisé aux données précitées,
- le cas échéant, tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du pouvoir adjudicateur, et

s'engage à coopérer avec l'autorité de contrôle compétente et, sur demande, à mettre le registre précité à sa disposition,

- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,
- aider le pouvoir adjudicateur, à sa demande, à apporter la preuve du respect des obligations en matière de protection de données, notamment dans le cadre d'une analyse d'impact relative à la protection de données,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
- communiquer, dans les meilleurs délais et avec une célérité permettant au pouvoir adjudicateur de s'acquitter de ses obligations légales, toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité de maintien de l'ordre, sauf disposition contraire, telle qu'une interdiction de caractère pénal visant à préserver le secret d'une enquête policière,

44.2 Finalités du traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre des prestations exécutées dans le cadre du contrat, le prestataire est amené à effectuer un traitement des données à caractère personnel conformément aux finalités prévues lors de la collecte, à savoir : l'organisation, l'animation et le suivi d'exécution des prestations.

44.2.1 Nature des opérations réalisées

Les opérations réalisées sur les données personnelles sont :

- collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, adaptation ou modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou tout autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, limitation, effacement, destruction.

44.2.2 Données traitées

Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement dans le cadre du contrat sont les suivantes :

- identité : nom, prénom, adresse électronique, coordonnées téléphoniques, adresse postale, date de naissance, lieu de naissance, signature,
- vie professionnelle : grade, fonction, matricule, diplôme(s) ou certificat(s), parcours professionnel, ancienneté, date de recrutement, contrat de travail, statut RQTH, établissement employeur, lieu de travail, rémunération, arrêt maladie, accident de travail, formation (dates, lieu de formation, ...).

44.2.3 Durée du traitement

Le traitement sera réalisé pendant toute la durée d'exécution du contrat, périodes de reconduction incluses.

44.2.4 Catégories de personnes concernées

Les catégories de personnes concernées par le traitement sont les suivantes :

- les agents et professionnels des bénéficiaires,
- le personnel des parties,
- Les intervenants permanents ou vacataires, exécutant les prestations du contrat pour le compte du prestataire.

44.2.5 Catégories particulières de données

Les données à caractère personnel transférées pourront concerner des catégories particulières de données. Le cas échéant, elles seront alors formulées dans le cahier des charges, s'il existe.

44.2.6 Destinataire/Accédant de données

Sont concernés :

- le personnel habilité du prestataire,
- le(s) sous-traitant(s) ayant été habilité par le pouvoir adjudicateur,
- les autorités de contrôle compétentes.

44.2.7 Information des personnes concernées

En fonction de la nature et des modalités d'organisation de la prestation, cette obligation incombe soit :

- au bénéficiaire employeur,
- au pouvoir adjudicateur,
- au prestataire ou son sous-traitant habilité au préalable par le pouvoir adjudicateur.

44.3 Droit d'information des personnes concernées

Le prestataire, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'il réalise.

La formulation et le format de l'information doit être convenue avec le pouvoir adjudicateur avant la collecte de données.

44.4 Exercice des droits des personnes

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

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le prestataire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au pouvoir adjudicateur à :

- plateforme.achat@anfh.fr
(copie : protectiondesdonnees@anfh.fr)

44.5 Notification des violations de données à caractère personnel

Le prestataire prend, en cas de violation de données à caractère personnel entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données, toutes les mesures nécessaires pour atténuer tout risque immédiat et potentiel pour les personnes concernées.

Le prestataire notifie au pouvoir adjudicateur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures calendaires ou après en avoir pris connaissance, en adressant un courriel à :

- plateforme.achat@anfh.fr
(copie : protectiondesdonnees@anfh.fr)

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

44.6 Sort des données

Au terme de la prestation de service relative au traitement de ces données, le prestataire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au pouvoir adjudicateur.

Cet envoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du prestataire.

Une fois détruites, le prestataire doit justifier par écrit de la destruction.

45 Propriété intellectuelle

Dans le cadre du contrat, le prestataire réalise pour le compte du pouvoir adjudicateur et des bénéficiaires, des prestations susceptibles d'engendrer des droits de propriété intellectuelle.

Pour permettre au prestataire de répondre aux besoins, il est autorisé à utiliser les outils et documentations fournis par le pouvoir adjudicateur et les bénéficiaires uniquement et strictement dans le cadre du contrat, mais ne pourra en aucun cas se prévaloir de la cession des droits d'auteurs sur ces outils et documentations. Il ne pourra également pas se prévaloir de droits de propriété intellectuelle autres que les droits d'utilisation, de présentation, d'adaptation accordés uniquement et strictement pour la durée du contrat. Le cas échéant, le prestataire devra systématiquement mentionner l'origine des supports concernés (dénomination sociale du pouvoir adjudicateur ou du bénéficiaire).

Le cas échéant, les livrets individuels des stagiaires comportant des informations personnelles sont la propriété des agents.

Les droits accordés au prestataire sont consentis uniquement :

- pour le périmètre géographique obligatoire tel qu'il figure dans l'acte d'engagement signé par les parties, et sur lequel porte le contrat,
- pour la durée du contrat.

Les parties conviennent également que le pouvoir adjudicateur aura la propriété pleine et entière des « Résultats » des prestations réalisées par le prestataire dans le cadre du contrat.

On entend par « Résultats » tous livrables, créations, réalisations, éléments de toute nature et sous quelle que forme que ce soit, réalisés par le prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations du contrat.

Par conséquent, le prestataire autorise notamment le pouvoir adjudicateur à :

- communiquer le programme de la prestation, ainsi que son prix détaillé poste par poste, à l'ensemble de ses bénéficiaires et à le publier sur son site internet ou sur tout autre support pendant toute la durée légale de protection des droits d'auteurs,
- faire tout usage des données du contenu pédagogique pour les besoins de ses activités propres, notamment à des fins de communication sur le contrat (soit le droit d'adapter, de modifier, de faire évoluer tout ou en partie des Résultats),
- exploiter et analyser les questionnaires d'évaluation remplis par les participants et les évaluations des intervenants,
- autoriser ou interdire toute réutilisation et/ou toute extraction substantielle des contenus des Résultats par des tiers (bénéficiaires de la prestation, partenaires, ...).

La cession de droits est consentie pour la France entière y compris les DOM, et pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle.

Les parties sont convenues que le prix de la cession est compris de façon forfaitaire et définitive dans les tarifs des prestations définies dans le contrat et que le prestataire ne pourra réclamer aucune somme complémentaire à quelque titre que ce soit.

Le prestataire garantit d'une manière générale au pouvoir adjudicateur que rien ne peut faire obstacle à la libre exploitation des Résultats par le pouvoir adjudicateur. En conséquence, le prestataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de sa part invoquant un droit de propriété intellectuelle. Par ailleurs, le prestataire garantit le pouvoir adjudicateur qu'il n'a procédé et ne procédera à aucun dépôt sur les Résultats.

Ne sont pas concernés les « Résultats » des prestations que le prestataire aurait pu proposer dans son catalogue public ou sur tout autre support, en amont du contrat signé avec le pouvoir adjudicateur, et pour lesquelles le pouvoir adjudicateur n'aurait réglé aucun frais de conception, que ces frais fassent l'objet d'une facturation isolée ou qu'ils soient compris dans le prix des prestations. Le cas échéant, le pouvoir

adjudicateur se réserve le droit de demander un ou des justificatifs au prestataire.

45.1 Cas particulier des outils dématérialisés (plateformes, applications... et/ou leurs contenus)

Les dispositions du présent article s'appliquent aux outils dématérialisés, tant sur leurs contenus, leur design et leur architecture créés pour le compte du pouvoir adjudicateur, hors éléments graphiques standard, repris des logiciels de conception.

En cas d'incapacité du prestataire à assurer la continuité des prestations, ce dernier devra être en mesure de transmettre l'ensemble des données liées à l'outil ou aux outils dématérialisés.

Au terme du contrat, qu'elle qu'en soit la cause, le prestataire s'engage à restituer, sans frais :

- l'intégralité des données archivées au cours des travaux de conception et de réalisation, qui seront restituées au pouvoir adjudicateur de manière structurée ;
- l'intégralité des données propriété du pouvoir adjudicateur utilisées lors des travaux de maintenance (mise à jour des contenus) ;

Le prestataire s'engage à ne conserver aucune copie de ces données.

Les données seront restituées sous un délai de huit jours calendaires à compter de la date de fin du contrat.

Les données seront restituées dans un format exploitable par le pouvoir adjudicateur ou par un tiers à qui ce dernier confierait l'exploitation des données restituées. Dans ce cadre, le prestataire remettra, également au terme du contrat et sans délai, les documents et renseignements nécessaires à l'exploitation des données (documentations descriptives, codes sources) et garantissant l'autonomie du pouvoir adjudicateur pour l'exploitation de ces données.

Tous les outils, savoir-faire et méthodologies ainsi que les documentations du prestataire préexistantes à l'exécution du contrat, sont et demeurent la propriété pleine et entière du prestataire.

46 Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies au cours de l'exécution des prestations objet du contrat, y compris après expiration de ce dernier.

Le prestataire s'engage également à faire respecter cette même confidentialité par les salariés et représentants affectés à l'exécution des prestations du contrat.

Toute utilisation ou diffusion d'éléments relatifs à la prestation confiée et/ou faisant mention du nom du pouvoir adjudicateur et des bénéficiaires devra être préalablement soumise à leur accord y compris après l'échéance du contrat.

La prospection directe des bénéficiaires du contrat est également soumise à l'accord préalable du pouvoir adjudicateur.

47 Obligations d'information et d'alerte

Le prestataire signalera au pouvoir adjudicateur tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des prestations et engagements définis dans le contrat.

Par conséquent, le prestataire a l'obligation d'informer, dans les plus brefs délais, par tout moyen à sa convenance en s'assurant toutefois de la bonne réception de l'information par le destinataire, le référent du pouvoir adjudicateur désigné pour ce contrat, en précisant la nature de toute difficulté rencontrée et les conséquences sur le respect de ses obligations contractuelles.

48 Cas de force majeure

La responsabilité du pouvoir adjudicateur, des bénéficiaires du contrat et du prestataire ne peut être engagée en cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident, les grèves ou conflits sociaux externes à l'entité du prestataire, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable.

Ces dispositions s'appliquant au pouvoir adjudicateur, aux bénéficiaires du contrat et au prestataire.

La grève du personnel du prestataire ne constitue pas un cas de force majeure, elle ne désengage donc pas le prestataire de ses responsabilités contractuelles.

La partie qui invoque la force majeure doit informer l'autre partie et lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception postal.

L'exécution des obligations de la partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause. Toutefois, au-delà d'un délai de trente jours calendaires d'interruption pour cause de force majeure, chaque partie peut choisir de résilier de plein droit le contrat par lettre recommandée avec avis de réception postal envoyée à l'autre partie.

49 Responsabilité statutaire

S'il y a lieu, les bénéficiaires dont dépendent les participants conservent en cours d'exécution de la prestation, sur ces derniers, leurs prérogatives et responsabilités dans le domaine statutaire.

En conséquence, toute absence, accident ou manquement d'un participant en cours d'exécution de la prestation, devra faire l'objet, de la part du prestataire, d'une déclaration immédiate au commanditaire de la prestation.

Le prestataire s'engage systématiquement à tenir informé le pouvoir adjudicateur de toute démarche entreprise en direct auprès des bénéficiaires employeurs.

50 Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Le personnel du prestataire reste en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de celui-ci.

À ce titre, le prestataire assume, par tout moyen qu'il jugera approprié, l'encadrement de son personnel. Il veillera notamment à ce que ses salariés respectent les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables dans les locaux du commanditaire de la prestation ou du bénéficiaire accueillant, ou de tout autre lieu dans lesquels ils seront conduits à intervenir.

Le prestataire assure en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues dans le contrat.

51 Assurances

Le prestataire déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, au cas où celle-ci serait engagée.

Le prestataire s'engage à maintenir cette police d'assurance pendant toute la durée du contrat et à s'acquitter des primes correspondantes dans les délais prévus.

52 Modification des statuts ou cessation d'activité

Le prestataire est tenu de notifier immédiatement au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du contrat le concernant et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir d'engager le prestataire,

- à la forme juridique, à la raison sociale ou à la dénomination sous laquelle il exerce son activité,
- à son adresse ou à son siège social selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale,
- à la répartition du capital social de l'entreprise,
- aux personnes ou aux groupes qui le contrôlent,
- aux groupements auxquels il participe, lorsque ces groupements intéressent l'exécution du contrat.

Et de façon générale, toutes les modifications importantes du fonctionnement du prestataire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat si ces modifications sont susceptibles d'impacter la qualité des prestations objet du contrat. Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur s'appuiera sur les conditions prévues à l'article « Résiliation ».

53 Cession

Le prestataire s'engage à ne pas céder le contrat, partiellement ou en totalité, à titre onéreux ou gratuit, au profit d'un tiers, sauf accord exprès et préalable du pouvoir adjudicateur. Toute cession devra faire l'objet d'un avenant.

54 Carence dans l'exécution des prestations

Les prestations fournies par le prestataire feront l'objet d'une évaluation a posteriori.

Au cas où il est constaté une défaillance manifeste altérant gravement le contenu et la qualité de la prestation dispensée, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander au prestataire de renouveler sa prestation, en réparation du préjudice subi, et ce sans que cela puisse faire l'objet d'une majoration du montant initial prévu dans le contrat.

En cas d'inexécution totale ou partielle des prestations qui serait imputable exclusivement au prestataire, le pouvoir adjudicateur pourra résilier de plein droit le contrat et les bons de commande en cours, conformément aux conditions définies à l'article « Résiliation ».

Si l'inexécution totale ou partielle n'est pas exclusivement imputable au prestataire, mais résulte totalement ou en partie de la responsabilité du pouvoir adjudicateur ou des bénéficiaires, alors cette carence ne pourra pas être considérée comme un motif justifiant la résiliation des prestations.

La responsabilité du pouvoir adjudicateur ou des bénéficiaires ou du prestataire ne peut être engagée en cas de force majeure conformément aux conditions de l'article « Cas de force majeure ».

55 Rupture du contrat

55.1 Non-reconduction

Le contrat pourra être dénoncé par lettre recommandée avec avis de réception postal par l'une ou l'autre des parties, au moins deux mois avant la date de fin de la période en cours.

55.2 Résiliation

55.2.1 Résiliation pour faute

Le pouvoir adjudicateur peut résilier le contrat pour faute du prestataire. Au préalable, une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, assortie d'un délai d'exécution de quinze jours calendaires, doit avoir été notifiée au prestataire et être restée infructueuse.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

Si le contrat est un accord-cadre à bons de commande, la résiliation du contrat entraîne de plein droit la résiliation des bons de commande en cours, sauf dispositions contraires exprimées dans la lettre de résiliation du contrat.

En revanche, la résiliation d'un ou de plusieurs bons de commande d'application ne vaut pas

ipso facto résiliation du contrat, sauf dispositions contraires exprimées dans la lettre de résiliation du ou des bons de commande d'application.

Sont notamment constitutifs d'une faute, les cas suivants :

- Le prestataire a apporté sans approbation préalable et exprès du pouvoir adjudicateur, des modifications sur un élément constitutif de la prestation (le calendrier et/ou le programme et/ou les modalités pédagogiques et/ou les intervenants, etc...);
- Lorsque le prestataire ne s'est pas acquitté de ses obligations contractuelles dans le cadre de l'exécution du contrat ;
- Le prestataire ne s'est pas acquitté de ses obligations dans les délais contractuels ;
- En cas d'inexécution totale ou partielle des prestations qui serait imputable exclusivement au prestataire ;
- Postérieurement à la signature du contrat, les renseignements ou documents produits par le prestataire à l'appui de sa candidature ou exigés préalablement à l'attribution du contrat, s'avèrent inexacts ;
- La sous-traitance par le prestataire d'une partie des prestations sans avoir obtenu au préalable l'accord du pouvoir adjudicateur.

Ces divers cas de résiliation n'ouvrent droit à aucune indemnité pour le prestataire.

55.2.2 Résiliation en cas de force majeure

Le pouvoir adjudicateur peut résilier le contrat sans aucune indemnité pour le prestataire lorsque celui-ci est mis dans l'impossibilité d'exécuter le contrat du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure tel que défini à l'article « Cas de force majeure » du contrat.

55.2.3 Résiliation de plein droit

Le pouvoir adjudicateur peut résilier de plein droit un contrat de prestations sans préavis ni indemnités :

- lorsque le prestataire titulaire d'un contrat de prestations de formation :
 - ne dispose plus d'un numéro de déclaration d'activité en tant qu'organisme de formation et n'est plus certifié Qualiopi, ayant satisfait aux exigences des sept critères qualité du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 ;
 - ne dispose plus d'un numéro d'enregistrement en tant qu'ODPC.
- lorsque le prestataire titulaire d'un contrat de prestations de formation pouvant s'intégrer dans un parcours de DPC :
 - après l'attribution du contrat et si l'action entre bien dans l'une des orientations nationales prioritaires : ne dépose pas l'action de DPC sur le site de l'ANDPC dans les deux mois suivant la date de réception de la notification, en vue de l'obtention de l'accord de l'ANDPC,
 - annuellement dans le cadre des éventuelles reconductions du contrat : ne s'assure pas de la présence de l'action sur la plateforme ANDPC.
- lorsqu'une condition réglementaire obligatoire pour l'exécution des prestations n'est plus remplie par le prestataire titulaire.

56 Litiges

Toute difficulté entre les parties dans l'application du contrat sera étudiée par une commission d'arbitrage organisée par le pouvoir adjudicateur, réunissant les représentants de chacune des parties, dans le but d'une conciliation amiable. Cette commission d'arbitrage pourra consulter toute personne ou structure qualifiée pour favoriser la recherche de la conciliation.

En cas d'absence de conciliation amiable, les litiges résultant de l'application du contrat seront soumis à l'appréciation des tribunaux compétents et élisent pour ce faire domicile à leurs sièges respectifs.

57 Titre

En cas de difficulté d'interprétation et/ou de contradiction entre l'un des titres et l'une des clauses du contrat, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

58 Survivance des obligations

À la cessation du contrat et/ou de l'une quelconque des prestations, pour quelque cause que ce soit, toute obligation doit demeurer en vigueur et continue à produire ses effets selon ses termes propres.

59 Lutte contre le travail illégal

Si le pouvoir adjudicateur en fait la demande, le prestataire s'engage à produire tous les six mois, et ce jusqu'à la fin de l'exécution de ce dernier :

- un document datant de moins de trois mois et mentionnant le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au RCS ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel,
- les dernières attestations fiscales et sociales délivrées par les prestataires compétents (Trésor public et Urssaf) attestant que le prestataire est à jour de ses cotisations et, s'il emploie au moins vingt salariés, attestant de la régularité de sa situation au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.
- une attestation sur l'honneur par laquelle le prestataire déclare qu'il n'emploie pas de personnel de manière illégale.

A défaut, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat, avec mise en demeure préalable, aux torts exclusifs du prestataire.

En cas de changement de forme juridique de la société, ces documents seront également à produire.

ANNEXE
Exemple de bon de commande type

BON DE COMMANDE N°

A. Identification du Commanditaire et Titulaire de l'accord-cadre à bons de commande					
Commanditaire :			Titulaire :		
B. Objet de l'accord-cadre à bons de commande					
Référence					
Objet					
Période de validité					
C. Délégation ANFH commanditaire de la commande					
Délégation ANFH					
Adresse					
Tél					
Contact délégation ANFH					
D. Conditions d'exécution des prestations commandées					
Le présent bon de commande a pour objet de commander auprès du Titulaire de l'accord-cadre les prestations désignées ci-dessous. Celles-ci seront réalisées conformément aux dispositions contractuelles de l'accord-cadre cité ci-dessus (rubriques A et B).					
Adresse d'exécution des prestations					
Adresse de facturation					
E. Prestations commandées					
Quantité	Désignation	Dates d'exécution des prestations	Prix, en euros		
			Unitaire HT	Unitaire TTC	Total TTC
MONTANT TOTAL DU BON DE COMMANDE					
F. Signature du représentant de l'ANFH commanditaire de la commande, habilité à engager la commande			G. Accusé de réception et acceptation de la commande par le titulaire de l'accord-cadre		
Le (date)			Le (date)		
Signature + Cachet			Signature + Cachet		
Observations éventuelles du titulaire					
A renseigner le cas échéant dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la commande, sous peine de forclusion					
Le titulaire de l'accord-cadre renverra, dûment rempli et signé, un exemplaire du présent bon de commande au commanditaire de la commande (rubrique C).					