

ACTE D'ENGAGEMENT

Cadre réservé à l'acheteur

MARCHE N°

A	C	.	2	0	2	5	.	1	9	9	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT « MON ESPACE SANTE »

La procédure retenue est celle de l'appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

2. FORME DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est un marché à tranches en application de l'article R. 2113-4 du Code de la commande publique.

Chaque tranche comporte une partie forfaitaire et une partie dite accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

La partie dite accord-cadre ne comporte pas de montant minimum, mais comporte un montant maximum :

19 166 666,67 € HT

La répartition des prestations entre les tranches est :

- La tranche ferme est dédiée à la téléphonie et au dispositif de mesure de la satisfaction client, elle comprend :
 - Une partie forfaitaire liée :
 - à la préparation du déploiement généralisé de la téléphonie et les formations initiales des conseillers ;
 - à la mise en œuvre du dispositif de mesure de la satisfaction client.
 - Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
 - UO1 Run téléphonie_Heures productives ;
 - UO2 Run téléphonie_A l'acte.
- La tranche optionnelle consacrée aux emails comprend quant à elle :
 - Une partie forfaitaire liée à la préparation du déploiement généralisé des Emails/Formulaires web et les formations initiales des conseillers ;
 - Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
 - UO3 Run Emails/Formulaires web_Heures productives ;
 - UO4 Run Emails /Formulaires web_A l'acte.

Les prix sont forfaitaires et unitaires application de l'article R. 2112-6 1° et 2° du Code de la commande publique.

L'accord-cadre n'est pas alloti.

L'accord-cadre comporte une option sur sa durée.

3. AFFERMISSEMENT DE LA TRANCHE OPTIONNELLE

Conformément à l'article R. 2113-6 du Code de la commande publique, l'exécution d'une tranche optionnelle est subordonnée à une décision de la CNAM durant la durée de validité de l'accord-cadre. L'affermissement de tranche est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis minimum d'un (1) mois. Ce courrier précise la date effective de démarrage des prestations.

Le non affermissement d'une tranche optionnelle n'emporte pas droit à une indemnité de dédit au bénéfice du Titulaire.

Aucune indemnité d'attente n'est prévue, ce quelle que soit la date d'affermissement de la tranche optionnelle.

4. PIECES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- L'Acte d'engagement et son annexe financière ;
- Le Cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) ;
- Le Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses annexes ;
- Les éventuelles modifications à l'accord-cadre ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures et services (CCAG-FCS) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 et publié au JO du 1^{er} avril 2021. (*Cette pièce générale, bien que non matériellement jointe au marché, est réputée parfaitement connue des parties*) ;
- Les bons de commande qui seront émis au fur et à mesure de la survenance des besoins par la CNAM ;
- L'offre du Titulaire ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs.

5. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations qui seront exécutées par le Titulaire couvriront les usagers du périmètre de la France métropolitaine et des DROM (Départements et Régions d'outre-mer).

Les prestations se dérouleront exclusivement en France métropolitaine conformément aux modalités décrites à l'article 3.2 du CCTP.

6. IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

Caisse Nationale d'Assurance Maladie

Représentée par son Directeur Général M. Thomas FATOME
Nommé par décret du 29 juillet 2020 paru au J.O. du 30 juillet 2020.

Adresse:

CNAM
50, avenue du Professeur André Lemierre
75986 Paris CEDEX 20

Comptable assignataire des paiements :	Le Comptable assignataire de la CNAM
Personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles R 2191-59 et suivants du Code de la commande publique :	Le Comptable assignataire ou l'acheteur de la CNAM
Ordonnateur :	Le Directeur Général de la CNAM
Imputation budgétaire :	BEP

7. CONTRACTANT(S)

Signataire

Nom :

Prénom :

Qualité :

Contact e-attestation :

.....

- ☐ Signant pour mon propre compte
- ☐ Signant pour le compte de la société
- ☐ Signant pour le compte de la personne publique prestataire

et

- ☐ Agissant en tant que prestataire unique
- ☐ Agissant en tant que membre du groupement défini ci-après

☐ Solidaire

☐ Conjoint

Si le groupement est conjoint :

☐ Mandataire solidaire

☐ Mandataire non solidaire

Prestataire individuel ou mandataire du groupement

Raison sociale :

Adresse :

.....

.....

.....

Code postal :

Bureau
distributeur :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Numéro SIRET :

Numéro au
registre du
commerce :

Ou au
répertoire des
métiers :

Code NAF/APE :

En cas de groupement, cotraitant n°1

Raison sociale :

Adresse :

.....

.....

.....

Code postal :

Bureau
distributeur :

Téléphone :

Fax :
Courriel :
Numéro SIRET :
Numéro au registre du commerce :
Ou au répertoire des métiers :
Code NAF/APE :

En cas de groupement, cotraitant n°2

Raison sociale :
Adresse :
.....
.....
.....
Code postal :
Bureau distributeur :
Téléphone :
Fax :
Courriel :
Numéro SIRET :
Numéro au registre du commerce :
Ou au répertoire des métiers :
Code NAF/APE :

En cas de groupement, cotraitant n°3

Raison sociale :

Adresse :

.....

.....

.....

Code postal :

Bureau
distributeur :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Numéro SIRET :

Numéro au
registre du
commerce :

Ou au
répertoire des
métiers :

Code NAF/APE :

En cas de groupement, cotraitant n°4

Raison sociale :

Adresse :

.....

.....

Code postal :

Bureau
distributeur :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Numéro SIRET :

Numéro au
registre du
commerce :

Ou au
répertoire des
métiers :

Code NAF/APE

Engagement, après avoir pris connaissance des documents constitutifs de l'accord-cadre listés dans le présent document :

Je m'engage (nous nous engageons) sans réserve, conformément aux clauses et conditions des documents visés ci-dessus, à exécuter les prestations demandées dans les conditions définies ci-après, aux prix et conditions indiquées dans le présent acte d'engagement.

L'offre ainsi présentée me lie pour une durée de **270 jours** à compter de la date limite de remise des offres.

8. DUREE DE L'ACCORD-CADRE - OPTION

L'accord-cadre est d'une durée ferme de deux (2) ans. Il comporte une option sur sa durée, décrite ci-dessous.

En application des dispositions de l'article R. 2112-4 du Code de la commande publique, à l'issue de la période ferme, l'accord-cadre est reconduit tacitement à chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre pour une période d'un (1) an, sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans (48 mois). Le Titulaire du marché ne peut refuser la reconduction (soit un total de deux reconductions possibles).

La CNAM se réserve le droit de ne pas procéder à la reconduction tacite de l'accord-cadre. Dans ce cas, le Titulaire de l'accord-cadre est informé par écrit de l'intention du représentant de la CNAM de ne pas reconduire l'accord-cadre au moins un (1) mois avant la date d'échéance de chaque période. Cette décision est notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

9. PAIEMENT

9.1- Généralités

L'unité monétaire de l'accord-cadre est l'euro.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 19 166 666,67 € HT, conformément aux dispositions de l'article R.2162-4 2° du Code de la commande publique.

L'annexe financière annexée au présent document présente tous les prix de l'accord-cadre.

9.2- Avance

Dans les conditions prévues aux articles R.2191-3 et suivants ainsi que les articles R. 2191-13 et R.2191-14 du Code de la commande publique précité, le Titulaire pourra bénéficier d'une avance à laquelle il peut renoncer en l'indiquant au présent document :

☐ Accepte l'avance

☐ Refuse l'avance

10. SIGNATURES DU (DES) TITULAIRE(S)

A , le

Signature du (des) Titulaire(s) :

11. DECISION DE L'ACHETEUR (PARTIE RESERVEE A LA CNAM)

La présente offre présentée est acceptée :

A Paris, le

Le représentant de l'acheteur,

12. NOTIFICATION

Le présent accord-cadre a été notifié le :

Le présent marché public a été notifié à la date mentionnée ci-avant. Lorsque la notification se fait de façon dématérialisée notamment via le « profil acheteur » du pouvoir adjudicateur, la date de notification correspond à celle de l'accusé réception.

13. CADRE POUR FORMULE DE NANTISSEMENT OU CESSION DE CREANCE (1)

Désignation de l'acheteur :

LA CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE

50, avenue du professeur André Lemierre
75986 PARIS CEDEX 20

Représentée par son Directeur Général M. Thomas FATOME
Nommé par décret du 29 juillet 2020 paru au J.O. du 30 juillet 2020.

Désignation de la personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles R.2191-59 et suivants du Code de la commande publique : le Comptable assignataire ou l'acheteur de la CNAM

Désignation du comptable public assignataire : Monsieur l'Agent Comptable de la CNAM

2. Identification du créancier au titre du marché public

Désignation du créancier (Nom, raison sociale, adresse, numéro SIRET) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Renseignements complémentaires sur le créancier (2) :

- ☐ Titulaire du marché
- ☐ Sous-traitant de premier rang
- ☐ Membre d'un groupement solidaire
- ☐ Membre d'un groupement conjoint
- ☐ Mandataire solidaire
- ☐ Mandataire conjoint
- ☐ Agissant pour son propre compte
- ☐ Habilité à céder ou nantir la créance du groupement
Dans ce dernier cas, indiquer la référence de l'habilitation

3. Identification de la créance cessible (3)

Désignation du marché et de son montant (références, date de notification, montant) :

.....
.....
.....
.....
Le cas échéant, désignation de la tranche et mention de son montant :
.....
.....

Le cas échéant, désignation du lot et de son montant :
.....
.....

Le cas échéant, désignation du bon de commande et de son montant :
.....
.....

Le cas échéant, éléments relatifs aux clauses de variation de prix applicables à la créance :
.....

.....Le cas échéant, éléments relatifs aux clauses de pénalités susceptibles d'être appliquées à la créance :
.....
.....

Le cas échéant, autres renseignements :
.....
.....

4. Renseignements complémentaires affectant le marché et/ou la créance (4)

☐ Le marché prévoit le versement d'une avance au créancier au titre du marché
En cas d'avance, son pourcentage :%

☐ Le marché prévoit une retenue de garantie
En cas de retenue de garantie, son pourcentage :%

☐ Le marché prévoit un délai d'exécution des prestations
Dans ce cas, la durée mentionnée est de (ans/mois) :
.....

Le cas échéant, les dates prévisionnelles de début d'exécution et d'achèvement sont :
.....
.....
.....

☐ Le marché prévoit un délai maximum de paiement
Dans ce cas, le délai maximum de paiement est de :
.....

Le cas échéant, référence du taux des intérêts moratoires mentionné :
.....

☐ Le marché ne prévoit pas un délai maximum de paiement
Dans ce cas, le délai maximum de paiement est de :
.....

Dans ce cas, référence du taux des intérêts moratoires applicable (5) :
.....

☐ Le marché prévoit un montant (6)
Montant prévu pour l'ensemble du marché :
.....EUR (TTC)
Montant prévu pour la tranche concernée :
EUR (TTC)
Montant prévu pour le lot concerné :
EUR (TTC)

☐ Le Titulaire souhaite ne pas confier l'exécution d'une partie des prestations à des sous-traitants ayant droit au paiement direct
Cette partie non sous-traitée est au maximum de : EUR (TTC).

5. Modification(s) ultérieure(s) de la créance
(à renseigner autant de fois que nécessaire)

.....
.....
.....

En cas de cession ou de nantissement, le cessionnaire ou le Titulaire du nantissement transmet l'original du présent certificat au comptable public assignataire.

A le

Signature de l'acheteur ou de son représentant