



Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la présente consultation, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde vous prie de bien vouloir lui transmettre votre meilleure offre pour la prestation suivante :

Mise à disposition et maintenance d'une Base de Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE) pour la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde

Si vous êtes intéressé, la Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde vous invite à nous retourner votre offre ainsi que les pièces mentionnées aux articles 18 et 20 du présent document.

POUVOIR ADJUDICATEUR

**Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde
Place de l'Europe – 33085 Bordeaux**

Le pouvoir adjudicateur est représenté par :

M. le Directeur Philippe CLAUSSIN

**Marché n°34_2024PS
Marché à procédure adaptée**

SOMMAIRE

TITRE I - ELEMENTS GENERAUX PROPRES AUX ASPECTS CONTRACTUELS.....	5
Article 1 OBJET DU MARCHÉ.....	5
1.1 Acheteur	5
1.2 Objet du marché.....	5
1.3 Nature du marché.....	5
1.4 Décomposition du marché en lots.....	5
Article 2 DOSSIER DE CONSULTATION	6
2.1 Pièces constitutives du dossier de consultation	6
2.2 Pièces constitutives du marché	6
Article 3 VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES	7
3.1 Variantes.....	7
3.2 Prestations Supplémentaires Eventuelles	7
Article 4 CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ	7
4.1 Forme du marché.....	7
4.2 Durée du marché	8
TITRE II – ELEMENTS GENERAUX D’INFORMATION CONCERNANT LA PASSATION DU MARCHÉ	9
Article 5 CONSULTATION	9
5.1 Montant estimatif du marché.....	9
5.2 Désignation de la procédure de passation	9
5.3 Nomenclature CPV.....	9
TITRE III – ELEMENTS GENERAUX RELATIFS A L’EXECUTION TECHNIQUE DU MARCHÉ.....	10
Article 6 NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU MARCHÉ	10
6.1 Généralités.....	10
6.2 Solution logicielle.....	10
6.3 Contenu et méthode.....	11
6.4 Fonctionnement de la Banque des Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE).....	11
6.5 Destinataires	12
6.6 Accessibilité	12
6.7 Maintenance, délais et modalités d’intervention, réversibilité, traces	12
6.8 Exigences de sécurité.....	14
Article 7 MODALITES DE COMMANDES ET DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE.....	15
TITRE IV – ELEMENTS GENERAUX RELATIFS A L’EXECUTION ADMINISTRATIVE DU MARCHÉ.....	17
Article 8 DESIGNATION DES RESPONSABLES.....	17
Article 9 MODALITES DE SUIVI DU MARCHÉ	17
Article 10 PRIX ET REVISION	18
Article 11 MODALITES DE REGLEMENT	20
Article 12 CESSION ET NANTISSEMENT DE CREANCES.....	22
Article 13 PENALITES	22
Article 14 RESPONSABILITE ET ASSURANCE	24
Article 15 CONFIDENTIALITE - SECRET PROFESSIONNEL.....	24
Article 16 DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD.....	25

Article 17 RESILIATION	26
Article 18 FORME DES CANDIDATURES.....	27
Article 19 PRESENTATION DES CANDIDATURES	28
Article 20 EXAMEN DES CANDIDATURES	30
Article 21 PRESENTATION DES OFFRES	31
Article 22 MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS.....	31
Article 23 MODALITES D'APPRECIATION DES CANDIDATURES.....	32
Article 24 MODALITES D'APPRECIATION DES OFFRES	33
Article 25 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	37
Article 26 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	37
Article 27 VOIES DE RECOURS.....	37
Article 28 DEROGATIONS AUX CCAG-FCS et CCAG-TIC.....	38

PREAMBULE AYANT VALEUR REGLEMENTAIRE

Sous réserve des règles d'ordre public dont il ne fait, parfois, que reprendre les termes, le présent règlement de la consultation a pour objet de définir les règles particulières applicables à la passation du présent marché que doivent respecter les candidats pour présenter leur candidature et leur offre.

Le non-respect des prescriptions obligatoires entraînera selon les cas le rejet de la candidature ou de l'offre.

Le présent règlement de la consultation ne dispense pas les candidats de prendre connaissance des réglementations en vigueur, notamment du code de la commande publique pour établir leur candidature et leur offre.

TITRE I - ELEMENTS GENERAUX PROPRES AUX ASPECTS CONTRACTUELS

Article 1 OBJET DU MARCHÉ

1.1 Acheteur

1.1.1 – Nom et adresse de l'acheteur

Organisme	Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde
Pouvoir adjudicateur	Monsieur Philippe CLAUSSIN Directeur
Adresse	Place de l'Europe
Code postal	33085
Localité	Bordeaux cedex
Pays	France
Courriel	achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr
Adresse profil acheteur	https://www.marches-publics.gouv.fr

1.1.2 – Type d'acheteur

La CPAM est un organisme privé gérant un service public, il s'agit d'un organisme de sécurité sociale soumis à l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés des organismes de Sécurité sociale ainsi qu'au code de la commande publique.

1.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la mise à disposition et la maintenance d'une Banque de Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE) pour la CPAM de la Gironde.

La CPAM de la Gironde a un effectif de 1 228 salariés au 31/12/2024.

L'organisme souhaite se doter d'un accès une information économique et sociale qui remplace des informations données de façon récurrente aux IRP, sous forme de rapports ou autres et un support de préparation par l'employeur de la consultation des IRP.

Cet applicatif devra permettre de répondre à l'obligation légale de l'employeur de communication des informations nécessaires aux consultations récurrentes et ponctuelles du Comité Social et Economique (CSE) que l'employeur met à disposition de cette instance, sous peine de sanctions (délit d'entrave).

Les caractéristiques des prestations à réaliser sont définies dans la présente lettre de consultation.

1.3 Nature du marché

Il s'agit d'un marché public de services au sens de l'article L.1111-4 du code de la commande publique.

1.4 Décomposition du marché en lots

Le présent marché ne fait pas l'objet d'un allotissement, au sens des articles L.2113-10, L.2113-11 et R.2113-2 du code de la commande publique, en ce que « *la dévolution en lots séparés risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations* ».

Article 2 DOSSIER DE CONSULTATION

2.1 Pièces constitutives du dossier de consultation

Les documents de la consultation sont constitués de l'ensemble des documents et informations préparées par le pouvoir adjudicateur pour définir l'objet, les caractéristiques et les conditions d'exécution du marché.

Le présent dossier de consultation est composé des pièces suivantes :

- La présente lettre de consultation, valant Règlement de la consultation (RC), Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes :
 - Annexe 1 à la LC : Fichier de suivi d'exécution,
 - Annexe 2 à la LC : Charte informatique de l'Assurance maladie,
 - Annexe 3 à la LC : Livret de sécurité du prestataire.
- L'Acte d'Engagement (AE) et ses annexes :
 - Annexe 1 à l'AE : Acte Contractuel de Confidentialité (ACC),
 - Annexe 2 à l'AE : Décomposition du Prix Global Forfaitaire (DPGF).

2.2 Pièces constitutives du marché

Par dérogation à l'article 4 du CCAG-TIC, le présent marché est constitué des documents contractuels énumérés ci-dessous, prévalent selon l'ordre de priorité suivant :

2.1.1 Pièces particulières

- La présente lettre de consultation, valant Règlement de la consultation (RC), Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes :
 - Annexe 1 à la LC : Fichier de suivi d'exécution,
 - Annexe 2 à la LC : Charte informatique de l'Assurance maladie,
 - Annexe 3 à la LC : Livret de sécurité du prestataire.
- L'Acte d'Engagement (AE) et ses annexes :
 - Annexe 1 à l'AE : Acte Contractuel de Confidentialité (ACC),
 - Annexe 2 à l'AE : Décomposition du Prix Global Forfaitaire (DPGF).

2.1.2 Pièces générales

- Le code de la commande publique ;
- L'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de sécurité sociale ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services (CCAG- FCS) arrêté du 30 mars 2021 ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics des Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC) arrêté du 1^{er} avril 2021 ;
- Les normes françaises AFNOR et européennes homologuées ou autres normes reconnues équivalentes applicables en France.

2.1.3 Autres références spécifiques

Sans que la liste n'ait un caractère limitatif, rappel des textes de références en la matière :

- Loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 (informations nécessaires à la consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise)
- Lettre-circulaire UCANSS du 06 mai 2014 n°018/14 relative à la BDES
- Circulaire de la DGT du 18 mars 2014 relative à la BDES
- Loi Rebsamen du 17 août 2015
- Loi Travail du 08 août 2016 (canal de toutes les informations récurrentes à transmettre aux Instances Représentatives du Personnel - IRP)
- Ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 (création du CSE, parachèvement de la construction de la BDES, en permettant la négociation d'un accord collectif sur de nombreuses dispositions relatives à l'outil - même les informations ponctuelles peuvent transiter via la BDES)

- Loi du 22 août 2021 n° 2021-1104 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et sur le renforcement face à ses effets (renomme la BDES en BDESE)
- Code du travail : articles L.2312-18, L.2312-21 et L.2312-36.

Le Titulaire déclare connaître parfaitement ces documents bien qu'ils ne soient pas joints au DCE.

Toute clause, portée dans les tarifs du Titulaire ou documentation quelconque et contraire aux dispositions des autres pièces constitutives du marché, est réputée non écrite. Les conditions générales de vente du Titulaire sont concernées par cette disposition.

En cas de contradiction entre les clauses des différents documents contractuels du marché, la clause à retenir est celle figurant sur le document de priorité supérieure. L'original de chacun de ces documents, conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur, fait seul foi.

2.3 Modification du détail du dossier de consultation par le pouvoir adjudicateur

La CPAM se réserve le droit d'apporter, au plus tard sept (7) jours avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les concurrents devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les concurrents, la date limite de remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

2.4 Présentation des candidatures et des offres

Conformément à l'article R.2143-16 du code de la commande publique, les pièces accompagnant le dossier de candidature et d'offre du Titulaire rédigées en langue étrangère seront acceptées uniquement si elles sont accompagnées d'une traduction en langue française.

Cette obligation porte également sur tous les documents de présentation associés et les documents techniques justifiant de la conformité d'un produit à une norme ou d'une marque de qualité non française dont l'équivalence est soumise à l'appréciation du pouvoir adjudicateur. L'unité monétaire de compte est l'euro.

Article 3 VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

3.1 Variantes

Conformément aux articles R.2151-8 et R.2151-9 du code de la commande publique :

- ⇒ **Pour le présent marché, les variantes ne sont pas autorisées.**

3.2 Prestations Supplémentaires Eventuelles

Le présent marché ne fait pas l'objet de Prestations Supplémentaires Eventuelles.

Article 4 CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHE

4.1 Forme du marché

Le présent marché est un marché public mono-attributaire, sans minimum avec un maximum. Il fixe les conditions d'exécution des prestations récurrentes et des prestations à bons de commandes.

Le montant estimatif annuel du marché est de 5 200 € HT par an.

Le montant maximum total du marché pour 4 années est de 22 000 € HT.

Il s'agit d'un marché ordinaire, la majorité des prestations s'exécutent de façon récurrente sans que l'acheteur ait besoin d'émettre de bon de commande, sauf pour les formations qui sont des prestations occasionnelles sur commande.

Ce marché est conclu à **obligation de résultat**, concernant l'ensemble du périmètre du marché.

Le Titulaire devra donc adapter les moyens nécessaires aux besoins définis à l'article 6 de la présente lettre de consultation. Les prestations prévues devront être réalisées régulièrement et intégralement selon les termes définis au marché. Si les moyens proposés s'avèrent insuffisants, ils devront être augmentés sans aucune incidence financière sur le marché. Le Titulaire exécute le marché conformément aux dispositions de la présente lettre de consultation.

4.2 Durée du marché

Le marché prend effet à compter **du 02 juin 2025**.

Le marché est passé pour une période ferme de douze (12) mois. Il peut être reconduit tacitement trois (3) fois pour une période de douze (12) mois à chaque reconduction. La durée d'exécution totale du marché ne peut excéder quatre (4) ans.

En cas de non-reconduction du marché, les deux parties demeurent liées jusqu'à l'achèvement des obligations contractées pendant la période de validité du marché.

En cas de non-reconduction, la décision sera notifiée par le pouvoir adjudicateur au Titulaire par lettre recommandée électronique avec accusé de réception, deux (2) mois avant l'expiration de la période considérée.

Il pourra être résilié dans les conditions mentionnées à l'article 17 de la présente Lettre de consultation tenant lieu de CCAP.

TITRE II – ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION CONCERNANT LA PASSATION DU MARCHE

Article 5 CONSULTATION

5.1 Montant estimatif du marché

Le montant estimatif du marché est de 5 200 € HT par an, soit un montant de 22 000 € HT sur l'exécution totale.

5.2 Désignation de la procédure de passation

La présente consultation est passée selon la procédure sans publicité ni mise en concurrence, en application de l'article R.2122-2 du code de la commande publique, dans la mesure où cette procédure répond à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 40 000 € HT.

5.3 Nomenclature CPV

Les classifications principales et complémentaires conformes au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) sont :

	Catégorie	Désignation
Objet principal	48311000-1	Logiciel de gestion des documents
Objet supplémentaire	48611000-4	Logiciels de bases de données
Objet supplémentaire	72267000-4	Services de maintenance et de réparation de logiciels
Objet supplémentaire	72250000-2	Services de maintenance des systèmes et services d'assistance

TITRE III – ELEMENTS GENERAUX RELATIFS A L'EXECUTION TECHNIQUE DU MARCHE

Article 6 NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU MARCHE

6.1 Généralités

Il est attendu les prestations suivantes :

- 1) Des prestations de démarrage
 - La reprise de tous les éléments de l'ancienne BDES
L'ensemble de ces données (sur trois années) doit être automatiquement intégré dans le nouvel applicatif BDESE par le Titulaire.
 - L'ajout des données environnementales
L'ensemble de ces données doit être automatiquement intégré dans le nouvel applicatif BDESE par le Titulaire.
- 2) Des prestations récurrentes
 - Le suivi des actualisations règlementaires et législatives par le Titulaire, qui tient informé le service Ressources Humaines de ces évolutions et est **force de proposition** en mode agile pour adapter rapidement son outil à ces actualisations et intégrer les données attendues.
Les évolutions règlementaires et législatives relatives à la BDESE doivent ainsi être intégrées à l'outil au fil de l'eau afin que la Caisse Primaire soit toujours à jour de ses obligations.
 - Un accompagnement des personnels RH pour la création de contenus d'une part et les éventuelles mises à jour en fonction des actualités légales et règlementaires à venir tout au long du marché, d'autre part.
- 3) Des prestations occasionnelles sur commande
 - Une formation « on boarding » à distance des personnels Ressources Humaines de la CPAM de la Gironde (une session de 10 personnes maximum), sur commande uniquement ;
 - Une formation des nouveaux élus, sur commande uniquement ;
 - Une formation des employés de la Caisse au service Ressources Humaines ou Formation Professionnelle, sur commande uniquement.

Ces prestations sont détaillées sur l'annexe financière (DPGF), annexe 2 à l'AE.

Une ergonomie de l'outil et une simplicité d'utilisation sont recherchées.

6.2 Solution logicielle

L'hébergement des serveurs se fait en mode SaaS.

Le Titulaire doit prévoir l'accès au service pour les différents profils : **administrateur, saisisseur, consultant.**

Une mise à jour des certificats doit être réalisée si nécessaire.

Les patches de sécurité devront être appliqués dès leur sortie accompagnés d'une communication par mail vers la CPAM de la Gironde pour l'en informer.

Les données doivent être sauvegardées quotidiennement avec une rétention minimale de trente (30) jours. La solution doit permettre de pouvoir exporter les backups de manière automatisée.

Une matrice de flux entre les différents équipements de la solution et les postes utilisateurs devra être fournie lors de la réponse.

6.3 Contenu et méthode

Le prestataire doit préciser dans son offre le contenu et la méthode proposés pour réaliser les prestations attendues, en tenant compte des éléments énumérés ci-dessous :

1/ A défaut d'accord, les données chiffrées (article L.2312-36 du Code du travail) portent sur :

- l'année en cours,
- les deux années précédentes,
- les trois années suivantes (peuvent être sous forme de grandes tendances).

2/ A défaut d'accord, la BDESE doit comporter 10 rubriques (article R.2312-9 du Code du travail) :

1. Investissement social et investissement matériel et immatériel,
2. Fonds propres, endettement et impôts,
3. Rémunération des salariés et dirigeants, dans l'ensemble de leurs éléments,
4. Activités sociales et culturelles,
5. *Rémunération des financeurs (CPAM non concernée),*
6. Flux financiers à destination de l'entreprise,
7. Sous-traitance,
8. *Transferts commerciaux et financiers entre les entités du groupe (CPAM non concernée),*
9. Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
10. Environnement.

3/ Les informations récurrentes sont les rapports et les informations transmises au CSE.

4/ Les informations ponctuelles (rapports, notes soumises à consultation...) doivent pouvoir être également insérées dans l'outil.

6.4 Fonctionnement de la Banque des Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE)

Dans la mesure où un support numérique est obligatoire pour les entreprises de plus de 300 salariés, ce qui est le cas de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde, les Instances Représentatives du Personnel (IRP) disposent d'un ordinateur pour permettre la consultation de cette BDESE.

Pour faciliter cette consultation, la BDESE doit comporter :

- une capacité de stockage suffisante pour tous les documents pour toute la durée du marché,
- un moteur de recherche par mots-clés,

Le format attendu des données est le suivant :

- en PDF pour les IRP,
- en Excel pour le service Ressources Humaines.

La fréquence des mises à jour de la BDESE est déterminée par le Code du travail (**actualisation importante à suivre et à intégrer par le Titulaire dans l'outil mis à disposition de la Caisse Primaire**).

Un système d'alerte est à prévoir¹ pour informer aussi bien le service Ressources Humaines que les IRP destinataires, de chaque mise à jour dans l'outil : soit dans l'application (bulle, pop-up), soit par courriel...

Les différents niveaux d'habilitation permettant les mises à jour de la BDESE et la traçabilité de ces mises à jour sont les suivants :

- o profil administrateur de l'application pour le service des Ressources Humaines et le service informatique (SESI),
- o profil saisisseur pour le service des Ressources Humaines,
- o profil de consultation pour la Direction de l'organisme et les IRP.

¹ Conformément à la circulaire UCANSS n° 018/14 § 3.1

Concernant la déclaration CNIL, comme l'outil ne contient pas de données nominatives, aucune déclaration n'est à prévoir².

Pour respecter l'obligation de discrétion, la Caisse Primaire fait signer une clause de confidentialité à chaque IRP avant qu'il puisse accéder à la BDESE. Ce droit d'accès est personnel et ne peut en aucun cas être transmis à un tiers.

Un support informatique et / ou une plate-forme téléphonique (ou par mail) de l'application devra être inclus(e) dans l'offre du prestataire.

6.5 Destinataires

Selon la réglementation en vigueur, tous les acteurs n'ont pas accès à la BDESE.

Pour les destinataires qui y ont accès, il n'est pas utile de compartimenter l'information selon le type de destinataires, chacun a accès à toutes les données présentes dans la BDESE³.

Ce tableau récapitule les besoins de l'organisme en terme d'accès :

Type de destinataire	Accès à la BDESE	Nombre de personnes / Détails
Délégués syndicaux	oui	de 9 à 12 personnes
Membres Titulaires et suppléants du CSE	oui	36 élus (18 titulaires et 18 suppléants)
Représentants syndicaux au CSE	oui	4 personnes
Représentants de la section syndicale	non	sans objet
Personnel Service des Ressources Humaines	oui	9 personnes
Personnel d'encadrement Mangers	non	sans objet
Personnel d'encadrement Direction	oui	8 personnes
Personnel de la DSI	oui	11 personnes
TOTAL		80 personnes au maximum

6.6 Accessibilité

L'outil doit être disponible cinq (5) jours sur cinq (5) du lundi au vendredi, soit les jours ouvrés de la semaine⁴ (notion de « disponibilité permanente » issue de l'article L.2312-36 du code du travail) : de 07h00 à 20h00 au minimum.

6.7 Maintenance, délais et modalités d'intervention, réversibilité, traces

6.7.1 Mise à disposition de la plateforme, des Web services et API

Le Titulaire s'engage à résoudre toute indisponibilité à J+1 maximum.

Dans le cadre de la mise à disposition de la plateforme, le niveau de disponibilité sera calculé comme suit :

$$\text{Niveau de disponibilité par mois} = \frac{\text{TMM} - \text{TMIIM}}{\text{TMM} - \text{TMIJM}} \times 100$$

Où :

- TMM = Total des minutes sur le mois
- TMIIM = Total des minutes d'indisponibilité injustifiée sur le mois
- TMIJM = Total des minutes d'indisponibilité justifiée sur le mois

² Conformément à la circulaire UCANSS n° 018/14 §2.2

³ Circulaire UCANSS 018-14

⁴ L'article L.2312-36 du code du travail fait référence à la notion de « disponibilité permanente », mais la précision apportée par la circulaire de la DGT du 18/03/2014 est la suivante : « pas d'utilité d'une accessibilité 24 h / 24 et 7j/7 ».

Les indisponibilités justifiées sont définies comme :

- issues de facteurs indépendants de la volonté du Titulaire, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au-delà du point de démarcation du Titulaire ;
- une défaillance technique/organisationnelle d'un tiers ou de tout matériel, logiciel ou technologie tiers.

Le taux de disponibilité de la plateforme d'une part et celui des web services et API d'autre part, devra être communiqué chaque année aux services utilisateurs, ou accessible en ligne, voire si besoin accompagnés des justificatifs adéquats.

Dans le cas où un service utilisateur en fait la demande, ces taux devront lui être communiqués, accompagnés des justificatifs adéquats, dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

6.7.2 Maintenance du logiciel

Toute anomalie doit être notifiée au Titulaire par le service de Gestion du Personnel (GAP), à l'adresse mail qu'il indiquera.

La notification d'une anomalie comprend :

- Le contexte de la survenue de l'anomalie,
- La copie écran du message d'erreur,
- Le profil bloqué,
- L'indication de la date et heure de survenue de l'anomalie.

Le Titulaire s'engage à résoudre les difficultés liées à l'utilisation du logiciel et de la plateforme dans les délais les plus adaptés à la gravité de l'anomalie rencontrée, dans les conditions suivantes :

- Anomalie bloquante (absence d'accès à l'outil, service non utilisable) : 4 heures pour la prise en charge en heures ouvrées + 4 heures pour la correction effective en heures ouvrées à compter de la prise en charge ;
- Anomalie non bloquante (service dégradé) : 4 heures pour la prise en charge en heures ouvrées + 16 heures pour la correction en heures ouvrées à compter de la prise en charge ;
- Anomalie mineure : 4 heures pour la prise en charge en heures ouvrées + 40 heures de correction en heures ouvrées à compter de la prise en charge.

La maintenance peut être réalisée à distance ou en présentiel sur site (aux frais du Titulaire).

Le Titulaire confirme sa prise en charge par mail, ce qui clôt le délai de prise en charge.

De la même manière, un mail du Titulaire indiquant la résolution de l'anomalie vient clôturer le délai de résolution.

Ces mails doivent être adressés aux administrateurs de la solution logicielle avec copie à achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

Dans le cas où ces délais ne seraient pas respectés, le Titulaire s'expose à des pénalités.

6.7.3 Assistance par téléphone / Formation continue

L'offre du Titulaire comprend un service d'assistance téléphonique (ou mail) pour une durée d'au moins d'une heure par mois.

Les appels téléphoniques doivent être passés en heures ouvrées (de 9h à 17h). La réponse du Titulaire doit être apportée dans les 24 heures de la demande. Dans le cas où le Titulaire est injoignable par téléphone aux heures ouvrées, le service utilisateur adresse un mail à l'adresse qui sera communiquée par le Titulaire pour lancer le délai de 24 heures qui s'impose à lui pour répondre à la sollicitation d'assistance ou de formation continue.

Le décompte du temps utilisé au téléphone (forfait de 60 minutes) est réalisé par le Titulaire et doit être fourni à la CPAM sur simple demande.

6.7.4 Mises à jour de la solution logicielle

La solution logicielle sera automatiquement mise à jour dans sa dernière version. Les mises à jour se feront en dehors des heures ouvrées, pour éviter toute interruption de service. Le Titulaire devra prévenir par mail les services utilisateurs à minima 48 heures avant l'intégration de la mise à jour.

6.7.5 Réversibilité des données

Le Titulaire est tenu de mettre en place une solution de réversibilité des données, permettant à la CPAM une ré-internalisation des données et/ou une reprise par un tiers.

La profondeur des extractions des données (intégralité des données comportementales des contacts CPAM) est celle de la durée du marché.

A la demande de la CPAM, les données seront fournies au format CSV et/ou XL, sans surcoût et dans un délai raisonnable (moins de 5 jours ouvrés).

6.8 Exigences de sécurité

6.8.1 Droits d'accès

L'attribution des droits doit être basé sur des rôles (administrateur, saisisseur, consultant). L'accès à la solution devra s'effectuer si possible au moyen d'une authentification forte (à deux facteurs).

6.8.2 Chiffrement des données

Le candidat devra proposer une solution utilisant le chiffrement des flux de façon générale (d'administration et de données métier), ce chiffrement garantissant la confidentialité et l'intégrité des données (mécanismes de chiffrement tels que le chiffrement AES-256).

Le certificat HTTPS est obligatoire.

Cette condition devra être garantie par le Titulaire s'il fait appel à des sociétés hors UE.

6.8.3 Séparation des données chez l'hébergeur

Dans le cas d'une solution en mode SaaS et d'une infrastructure partagée, le Titulaire devra garantir un mécanisme de séparation logique quand la séparation physique n'est pas possible.

6.8.4 Conformité réglementaire RGPD

Le Titulaire doit mettre à disposition les documents permettant de prouver sa mise en conformité pour pouvoir héberger des données de santé (Offre souscrite auprès de l'hébergeur prouvant qu'il respecte la norme ISO 27001 et qu'il est certifié hébergeur de données de santé). En qualité de sous-traitant, l'éditeur doit permettre signer un accord sur le Traitement des Données (« DPA ») dans lequel sont énoncées les mesures mises en œuvre relatives à la confidentialité et la sécurité des Données Personnelles.

6.8.5 Sécurité physique

Dans le cas d'une infrastructure hébergée chez le Titulaire ou d'une solution en mode SaaS (logiciel en tant que service), le candidat devra fournir les garanties que l'hébergeur met en place toutes les mesures de sécurité physique permettant de protéger les data center (anti-intrusion, contrôle d'accès, surveillance vidéo, mécanismes d'extinction d'incendie, protection contre les dégâts des eaux, protection contre la foudre et les surtensions. ...).

6.8.6 Traçabilité des actions

La solution devra proposer pour les administrateurs et à défaut de mettre à disposition sur demande, les traces sur les actions effectuées (actions de connexions, actions de modification du paramétrage, actions sur les données traitées ...). Ces traces permettant de réaliser des audits dans le cadre de la PSSI MCAS (Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations du Ministère Chargé des Affaires Sociales).

6.8.7 Notification des incidents de sécurité et violations de données

Le Titulaire devra tenir informé des événements et changements impactant la sécurité (failles, attaques en cours, mise à jour majeure, violation de données à caractère personnel ...), **dans les 24 heures de sa connaissance de l'événement, par mail auprès du DPO de la CPAM et/ou de l'interlocuteur technique DSI.**

6.8.8 Personnels en charge des interventions dans le cadre du support

Le candidat devra préciser les moyens mis en œuvre pour sensibiliser les personnels en charge de l'infogérance sur tous les enjeux de la sécurité des systèmes d'information.

6.8.9 Continuité de service

Le candidat devra présenter les mesures techniques et organisationnelles mises œuvre pour assurer la disponibilité de la solution.

6.8.10 Sauvegardes et restaurations

Le candidat devra présenter les moyens techniques et organisationnels pour assurer la sauvegarde de la solution proposée. Les flux et stockages des sauvegardes devront garantir la confidentialité des données et respecter les standards de l'état de l'art.

Article 7 MODALITES DE COMMANDES ET DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE

7.1 Modalités de commande

Les commandes sont émises par le service Ressources Humaines ou DSI de la CPAM sous la forme de bons de commande. Cela concerne uniquement les prestations de formation.

7.2 Modalités d'émission des bons de commande

Les bons de commande sont établis via un logiciel interne à la CPAM.
Le ou les bons de commande sont notifiés au Titulaire par mail.

Il est possible d'émettre des bons de commande jusqu'à l'expiration de l'accord-cadre, avec une exécution pouvant aller jusqu'à trois (3) mois après l'expiration de l'accord-cadre.

Une fois l'accord-cadre expiré, cela entraîne l'impossibilité de passer tout nouveau bon de commande.

7.3 Contenu des bons de commande

Les bons de commande contiennent obligatoirement les informations suivantes :

- La date ;
- Le service concerné ;
- le numéro du présent marché ;
- le type de prestation commandée ;
- la quantité ;
- Etc.

7.4 Prise en compte de la commande

Une réponse de validation est attendue dans les cinq (5) jours ouvrés maximum après l'envoi du bon de commande par mail.

La réponse de validation du Titulaire au bon de commande est matérialisée par l'envoi d'un devis, correspond à l'annexe financière (DPGF), pour la prestation commandée, à l'adresse mail du service utilisateur.

Le délai d'intervention, indiqué dans le devis du Titulaire, court à compter de la validation émise par le Titulaire, si aucune réponse de validation n'a été transmise par le Titulaire, le délai d'intervention indiqué dans le devis du Titulaire, court à compter de l'émission du bon de commande par l'Organisme.

En cas de non-exécution d'un bon de commande du fait du Titulaire, il est fait application des pénalités de retard prévues à l'article 13 de la Lettre de consultation valant CCAP.

TITRE IV – ELEMENTS GENERAUX RELATIFS A L'EXECUTION ADMINISTRATIVE DU MARCHE

Article 8 DESIGNATION DES RESPONSABLES

8.1 Organisation de la prestation

Les équipes commerciales du Titulaire devront être joignables par le représentant du pouvoir adjudicateur, par mail et par téléphone, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Le Titulaire communiquera les coordonnées (noms, adresse postale, email, numéro de téléphone) des interlocuteurs privilégiés. Les commandes devront pouvoir être enregistrées tous les jours ouvrés entre 9h00 et 17h00.

8.2 Interlocuteur unique

Le Titulaire désigne, dès la notification du marché, au moins un correspondant ayant qualité pour le représenter auprès des prescripteurs au titre de l'exécution du marché.

En cas de remplacement du représentant du Titulaire pendant la durée de validité du marché, l'Organisme et les prescripteurs en sont avisés par tout moyen permettant de donner une date certaine à la réception.

Conformément à l'article 3.4 du CCAG-FCS et au chapitre 5 du CCAG-TIC, en cas d'empêchement de ce responsable ou en cas de remplacement, le Titulaire en avertit sans délai le pouvoir adjudicateur et procède sans délai à son remplacement.

Article 9 MODALITES DE SUIVI DU MARCHE

9.1 Contrôle de la conformité/qualité des prestations

La vérification de la conformité des prestations sera effectuée par le représentant du pouvoir adjudicateur (représenté par le service des Ressources Humaines), conformément aux articles 22 et 23.1 du CCAG-FCS et au chapitre 5 du CCAG-TIC.

Ces vérifications peuvent être aléatoires et à la discrétion du pouvoir adjudicateur.

Deux types de vérifications quantitatives et qualitatives seront faites lors de réalisation de la prestation :

- ↳ Le représentant du pouvoir adjudicateur effectue les opérations de vérification simples, au moment de la réception de la commande.
- ↳ Mais aussi un contrôle de la quantité commandée et effectivement réalisée, faisant référence à la quantité inscrite au(x) bon(s) de commande.

9.2 Contrôle de l'exécution des prestations

Les opérations de vérification visent également à contrôler :

- Le respect des délais de réalisation des prestations
- Le respect des caractéristiques des prestations et quantités portées au bon de commande

9.3 Décision après vérification

Chaque contrôle donne lieu à l'établissement d'un rapport d'anomalie qui servira de fondement, après vérification et échange contradictoire avec le Titulaire, à l'application des pénalités prévues au présent marché.

Le contrôle qualitatif et quantitatif, qu'il soit planifié ou inopiné, peut amener deux types de constats :

- Soit le contrôle ne relève aucune anomalie : le rapport d'anomalie est archivé.
- Soit le contrôle relève des anomalies : le rapport d'anomalie est soumis au Titulaire avec réclamation de ses arguments et pièces probantes. Passé cette étape contradictoire, la CPAM se réserve la possibilité de mettre en œuvre les pénalités prévues au présent marché.

Les contrôles (rapports d'anomalies) réalisés dans l'année seront repris lors de la réunion annuelle de bilan.

Pour le reste, se reporter à l'article 13 de la présente Lettre de consultation tenant lieu de RC, CCAP et CCTP, faisant mention des pénalités liées aux opérations de vérification.

9.4 Réunion annuelle de suivi

Des réunions partenariales composées des représentants de l'Organisme et du Titulaire seront organisées une fois par an afin de faire le bilan des prestations réalisées et, le cas échéant, d'examiner les problèmes rencontrés lors de l'exécution ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

Au cours de cette réunion annuelle, il sera fait état des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- Qualitatifs
- Organisationnels
- ...

Sa programmation et sa durée seront fixées par l'Organisme qui informera le Titulaire par mail, a minima 15 jours avant.

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par le Titulaire repose sur des opérations de vérification qualitative conformément au Chapitre 5 du CCAG-FCS 2021 et du CCAG-TIC, sur la durée totale du marché.

Cette appréciation pourra conduire en l'application de pénalités, prévues à l'article 13 de la présente Lettre de consultation tenant lieu de CCAP et CCTP.

Article 10 PRIX ET REVISION

10.1 Forme des prix

Le marché est traité à prix forfaitaires récurrents pour la partie « abonnement mensuel à la plateforme et ses services » et à prix forfaitaires occasionnels (sur commande) pour les formations.

Les prix forfaitaires sont révisables dans les conditions fixées au présent article de la Lettre de consultation valant CCAP.

10.2 Contenu des prix

Les prix comprennent tous les frais afférents à l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant la prestation décrite à l'Article 6 supra, ainsi que tous les frais afférents à ladite prestation, telles que la préparation, l'assistance, l'organisation de tous documents, les réunions, tous les frais de déplacement ou autres frais éventuels nécessaires à l'exécution de la prestation.

Les prix comprennent l'ensemble des frais supportés par le Titulaire pour l'exécution des prestations et de la remise des livrables associés. Ils incluent notamment les frais de déplacement, de photocopie, de livraison des livrables et des communications téléphoniques émanant du personnel du Titulaire.

Quel que soit le mode de règlement des prix applicables, les prix proposés par le Titulaire pour les prestations objet du présent marché sont réputés comprendre toutes les prestations nécessaires pour mener la mission à bonne fin dans les circonstances de complexité, de temps, de lieu, et de délai de l'opération que le Titulaire est réputé connaître parfaitement.

Le prix forfaitaire de l'abonnement mensuel à la plateforme inclus les frais d'hébergement de documents et si nécessaire tous les autres coûts liés à l'accès à la plateforme. Il s'agit d'un forfait « tout compris ».

Le prix de la cession des droits d'utilisation sur les résultats sont inclus dans les prix.

Tous les prix sont, par ailleurs, réputés tenir compte des sujétions induites par les prescriptions légales et réglementaires en vigueur à la date d'établissement des prix du présent marché.

Sur les prix forfaitaires :

Il est rappelé qu'au terme de l'article R.2112-6 2° du code de la commande publique, un prix forfaitaire est un prix « appliqué à tout ou partie du marché, quelles que soient les quantités livrées ou exécutées ». Par conséquent, le Titulaire s'engage à effectuer une prestation pour le forfait proposé, quelles que soient les quantités réellement livrées ou exécutées.

Dans l'hypothèse où la CPAM de la Gironde souhaiterait ajouter ou supprimer des prestations, elle demandera un devis / chiffrage du coût des prestations au Titulaire. Un avenant formalisera ensuite la modification convenue.

A l'inverse, le Titulaire ne peut obtenir un supplément de prix au motif que les quantités réellement exécutées pour la prestation sont supérieures à celles qu'il avait prévues (sauf ajout d'une prestation supplémentaire au marché par avenant, ou circonstances exceptionnelles dûment justifiées).

Pour rappel ce marché est conclu à obligation de résultat, dès lors si les moyens proposés s'avèrent insuffisants, ils devront être augmentés sans aucune incidence financière sur le marché.

10.3 Révision des prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes (H.T.) et toutes taxes comprises (T.T.C.).

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres (soit mars 2024) ; ce mois est appelé « mois zéro ».

Les prix forfaitaires et unitaires sont fermes et définitifs pour la première année du marché, puis révisibles pour chaque reconduction du marché entre les parties contractantes, en application de la formule et dans les conditions définies ci-dessous :

$$P1 = P0 (0,15 + 0,85 \times \frac{SYN 1}{SYN 0})$$

Où :

P1 = prix révisé

P0 = prix d'origine

SYN 1 = dernier indice SYNTEC publié au mois de la date anniversaire de la notification du présent marché.

SYN 0 = indice SYNTEC publié à la date du « mois zéro ».

L'indice de révision est l'indice « SYNTEC » (révisé à compter de janvier 2020) disponible sur le site <https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>. Cet indice mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre, essentiellement de nature intellectuelle, pour des prestations fournies (dernier indice connu en janvier 2025 : 315.2).

Les nouveaux prix unitaires, dûment révisés, entrent en vigueur à compter de la date de révision susvisée. Ils s'appliquent aux prestations réalisées à compter de leur entrée en vigueur.

Pour les éventuelles périodes de reconduction, l'opérateur économique du marché s'engage à faire parvenir à l'organisme, par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception (ou tout autre moyen permettant de donner date certaine à son envoi), son nouveau tarif révisé en application de la formule ci-dessus avec un préavis de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour l'application de la révision.

Cet envoi devra se faire spontanément, sans que l'organisme sollicite l'opérateur économique à l'adresse suivante : CPAM de la Gironde – Service Achats et Marchés – 33085 Bordeaux Cedex ou achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

Important : à défaut de proposition de révision tarifaire dans le délai imparti, les prix en cours sont reportés et sont appliqués pour la nouvelle période de reconduction.

Les nouveaux tarifs deviennent contractuels après validation par l'organisme, à la date de reconduction du marché, prononcée dans le délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de leur date de réception. L'opérateur économique en est informé par courrier simple ou courrier électronique. Ces prix sont fixes pour toute la durée de la reconduction.

Tant que les nouveaux tarifs n'ont pas été acceptés par l'organisme, les tarifs précédents s'appliquent.

La révision se fait à la baisse comme à la hausse. La justification de la revalorisation détaillée des prix sera à la charge du prestataire.

La révision des prix n'a pas à être constatée par voie d'avenant.

10.4 Clause butoir et de sauvegarde

L'augmentation des prix détaillés au présent marché est **limitée à 3% par an**. Cette limite s'applique à tous les prix, forfaitaires ou unitaires, du marché.

La CPAM de la Gironde se charge de calculer à la fin du 3^{ème} trimestre de chaque année le montant total des augmentations déjà consenties au cours de l'année, afin de veiller à ne pas dépasser l'augmentation annuelle maximale de 3%.

Par dérogation aux articles 29 à 32 du CCAG-FCS, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché sans pénalité, ni indemnité, la partie non exécutée du marché à la date de révision du prix lorsque celle-ci conduit à une augmentation de plus de 3% par an par rapport au prix inscrit dans l'acte d'engagement lors de la remise de l'offre.

Dans le cas où le taux d'augmentation de 3% est atteint en cours de marché, aucune nouvelle révision de prix ne pourra être accordée. Cette vérification du taux d'augmentation des prix initiaux au cours du marché sera faite à chaque demande de révision tout au long de la durée totale du marché.

Article 11 MODALITES DE REGLEMENT

11.1 Avance

Conformément à l'article L.2191-2 du code de la commande publique, une avance sera accordée au Titulaire du marché dans les conditions prévues aux articles R.2191-3 à R.2191-5 du code de la commande publique, sauf renonciation expresse de sa part (cf. partie Acte d'Engagement).

11.2 Modalités de règlement

Les factures seront établies à **chaque fin de mois**.

La facturation ne pourra donc intervenir qu'après exécution complète de la prestation.

Le montant à facturer résulte de l'application des prix de la prestation, établis selon la convention nationale organisant les rapports entre les directeurs de laboratoires privés d'analyse médicale de l'Assurance maladie et actualisés par avenants, ainsi que la déduction éventuelle de pénalités appliquée sur le mois en cause.

Le paiement interviendra après validation de la prestation via l'apposition par l'Organisme du service fait.

11.3 Règlement des sommes dues

Les factures devront être adressées par voie électronique sur le portail Chorus Pro en mentionnant les informations suivantes :

- Numéro Siret : 781 847 421 00018
- Numéro de service : utilisation du numéro du marché = n°34_2024PS
- Numéro d'engagement : utilisation du numéro du marché = n°34_2024PS

Les factures doivent comporter les indications suivantes :

- le numéro du marché ;
- la date et le numéro de la facture ;
- la description détaillée et claire de la prestation facturée ;
- la période facturée ;
- le numéro de compte bancaire ou postal du Titulaire ;
- le numéro SIRET ;
- la désignation en clair des prestations concernées ;
- la quantité ;
- le prix HT exprimé en euro ;
- le montant total HT exprimé en euro ;
- le taux de TVA ;
- le montant total TTC à régler, exprimé en euro.

Dans un souci de clôture budgétaire, le Titulaire est informé qu'aucune facturation ne pourra être prise en compte entre le 15 et le 31 décembre.

L'organisme se libère des sommes dues en exécution du présent marché en domiciliant ses paiements au crédit du compte ouvert du Titulaire tel qu'indiqué dans l'Acte d'engagement, ou à tout autre compte communiqué par courrier par le Titulaire.

Chaque facture sera transmise, déduction faite de toutes les pénalités qui auront été émises sur la période échue. Si la facture n'est pas conforme, elle sera retournée au Titulaire afin qu'il la remette en conformité avec le marché.

Pour le premier et le dernier mois, les sommes à payer seront, en cas de mois incomplet, déterminées au « *pro rata temporis* » sur la base d'un mois de trente (30) jours.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la prestation. Le Titulaire n'est autorisé à facturer aucun frais supplémentaire.

Le droit à présentation de la facture court à compter de la date d'admission des prestations.

Le pouvoir adjudicateur accepte ou refuse la facture. En cas de refus par le pouvoir adjudicateur, le Titulaire la complète éventuellement en faisant apparaître les pénalités imposées ou toute mention erronée ou absente.

Le comptable assignataire est désigné à l'Acte d'Engagement. Le règlement est effectué sur le compte décrit à l'Acte d'Engagement, ouvert par le Titulaire.

11.4 Délais de règlement et intérêts moratoires

Conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 et R.2192-10 du code de la commande publique, le délai de paiement est fixé à trente (30) jours.

Conformément à l'article L.2191-13 du code de la commande publique, dès l'expiration du délai de paiement ou de l'échéance prévue par le marché, le Titulaire a droit, de plein droit et sans autre formalité, au versement des intérêts moratoires.

Au regard de l'article R.3133-27 du code de la commande publique, le montant de l'indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement est fixé à quarante euros (40 €).

Au regard de l'article R.3133-25 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit (8) points de pourcentage.

Les pénalités dont le Titulaire serait redevable au titre des dispositions de l'article 13 de la présente Lettre de consultation seront déduites du montant hors taxes de la facture.

11.5 Constatation de l'exécution des prestations

Pour s'assurer de la bonne qualité des prestations correspondantes et que celles-ci correspondent au niveau de qualité attendue par l'Organisme, ce dernier effectue des contrôles de qualité.

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par le Titulaire repose sur une vérification qualitative conformément au Chapitre 5 du CCAG-FCS 2021 et du CCAG-TIC, sur la durée totale du marché, rappelée à l'article 9 de la présente Lettre de consultation tenant lieu de CCAP.

Article 12 CESSION ET NANTISSEMENT DE CREANCES

Les créances résultant du marché peuvent être cédées ou nanties par le Titulaire au titre des articles L.2191-8 et R.2191-45 et suivant du code de la commande publique.

A cet effet, une copie de l'Acte d'Engagement certifiée conforme à l'original est remise au Titulaire du marché au moment de la notification du marché. Cette copie porte la mention d'exemplaire unique pour être remise, au gré du Titulaire, à l'établissement financier de son choix.

Les cessions de créance doivent être notifiées à Monsieur l'Agent Comptable de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde en recommandé avec accusé de réception.

Lorsque par suite de cession, fusion, scission, l'activité du Titulaire se trouve transférée à une autre entreprise, cette dernière est tenue de poursuivre l'exécution du marché aux mêmes conditions.

Article 13 PENALITES

13.1 Généralités

Tout manquement du Titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité.

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, les pénalités sont applicables de plein droit et immédiatement dès le premier (1^{er}) euro (€), sans mise en demeure préalable et sans préjudice du non-paiement, pour absence de service fait, des services non effectués.

En effet, les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le Titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

Les pénalités sont toutes cumulables entre elles.

Les pénalités éventuelles sont appliquées si elles sont imputables au Titulaire et le sont indépendamment de l'indemnisation calculée en cas d'altération des biens transportés.

Les pénalités éventuelles dont le Titulaire peut être redevable sont déduites ;

- des factures émises dans le cadre de l'exécution du marché ;
- du montant du marché public révisé ou actualisé TTC ou des factures correspondant aux bons de commande.

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, aucune exonération de pénalité n'est prévue.

En cas de résiliation du marché public, les pénalités de retard sont, le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille incluse de la date d'effet de la résiliation.

13.2 Détail des différentes pénalités

13.2.1 Pénalité pour inadéquation entre le bon de commande et la prestation réalisée

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas d'inadéquation entre le bon de commande et la prestation réalisée, quelle que soit la nature de l'empêchement, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité de cinquante (50) euros HT pour inadéquation entre la prestation réalisée et le bon de commande.

13.2.2 Pénalité pour un taux de disponibilité de la plateforme inférieur ou égal à 99.6%

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de taux de disponibilité de la plateforme inférieur ou égal à 99.6%, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à quatre-vingt (80) € HT par mois et par service concerné, pour non-respect de l'engagement du Titulaire sur le taux de disponibilité de la plateforme.

13.2.3 Pénalité pour un taux de disponibilité des Web services et API inférieur ou égal à 99.7%

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de taux de disponibilité des web services et API inférieur ou égal à 99.7%, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à quatre-vingt (80) € HT par mois concerné, pour non-respect de l'engagement du Titulaire sur le taux de disponibilité de des web services et API.

13.2.4 Pénalité pour non-respect des délais de traitement des anomalies

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de dépassement du délai de prise en charge d'une part et de résolution d'autre part, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à cinquante (50) € HT par heure de dépassement des délais indiqués au présent marché à l'article 6.7 Maintenance, pour non-respect de l'engagement du Titulaire les délais de prise en charge et de résolution des anomalies. Toute heure entamée est considérée comme due.

13.2.5 Pénalité pour service d'assistance / de formation continue défaillant

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de service d'assistance / formation continue défaillant, c'est-à-dire en l'absence de réponse apportée dans les 24 heures ouvrées de la sollicitation (tracée par mail en cas d'absence de réponse au téléphone) quelle que soit la nature de l'empêchement, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité de cinquante (50) euros HT pour chaque défaillance constatée.

13.2.6 Pénalité pour refus de commande

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS et à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de refus de commande, quelle que soit la nature de l'empêchement, l'Organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité de cinquante (50) euros HT pour chaque refus de commande constaté. L'absence de réponse à un bon de commande constitue un refus.

13.3 Cumul des pénalités

Les pénalités énumérées ci-dessus sont cumulatives.

Elles sont plafonnées à 30 % maximum du montant total mensuel des prestations (prestations forfaitaires).

En tout état de cause, le montant total des pénalités liées à l'exécution des prestations enregistrées au cours d'une année d'exécution ne pourra pas excéder 25% du montant total annuel des prestations (prestations forfaitaires).

Au-delà de trois mois de prestations pénalisées, l'organisme se réserve le droit de résilier le présent marché, conformément à l'article 17 de la Lettre de consultation valant CCAP.

13.4 Exécution aux frais et risques du Titulaire

Conformément à l'article 45 du CCAG-FCS et à l'article 49 du CCAG-TIC, en cas de défaillance répétée du Titulaire, dûment constatée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'organisme se réserve la possibilité d'assurer le service, aux frais et risques du Titulaire, par toute personne physique ou morale et tous moyens appropriés.

Par ailleurs, l'Organisme se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts devant le juge pour réparation du préjudice subi par la faute du Titulaire.

Article 14 RESPONSABILITE ET ASSURANCE

La responsabilité civile du Titulaire est engagée lors de l'exécution des prestations du présent marché.

Les franchises sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile et couvrant, notamment, tous les risques inhérents à l'exercice de son activité ainsi que ceux résultant des agissements de son personnel, que ce soit à l'encontre des personnes ou à celle des biens.

La garantie devra être illimitée pour les dommages corporels. La franchise est à la charge du Titulaire.

Par dérogation à l'article 9 du CCAG-FCS et à l'article 18 du CCAG-TIC, le Titulaire devra justifier à l'appui de son offre de la souscription aux assurances nécessaires.

L'Organisme se réserve le droit de demander au Titulaire de produire, à tout instant un justificatif qui devra être fourni sous 48 heures à compter de la demande.

Le Titulaire s'engage à informer expressément l'Organisme de toute modification de son contrat d'assurance.

Le Titulaire est tenu d'informer l'Organisme de toute modification afférente à son assurance, notamment la résiliation, le changement de compagnie, ceci dans les 8 (huit) jours qui suivent sa décision.

Ces dispositions s'imposent aux cotraitants s'il y a groupement.

Le défaut d'assurance entraîne la résiliation du marché aux frais et risques du Titulaire.

Article 15 CONFIDENTIALITE - SECRET PROFESSIONNEL

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du présent marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse l'Organisme, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le Titulaire, hors du présent marché ou à l'issue de son exécution.

Le Titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel.

Il est établi entre le Titulaire et l'Organisme un Acte Contractuel de Confidentialité joint en annexe n°1 à l'Acte d'Engagement.

Article 16 DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD

Les dispositions relatives au Règlement européen sur la Protection des Données (RGPD) doivent être respectées. Permettant de garantir un traitement des données répondant aux exigences du RGPD ainsi que la protection des droits.

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par l'Organisme ou dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du marché.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« le règlement européen sur la protection des données ») et la loi 78/17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi informatique et libertés »).

De plus, le Titulaire s'engage à faire respecter ces différentes obligations par ses salariés et à ses partenaires.

16.1 Objet et description du traitement

- Le Titulaire du marché est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objets du présent marché,
- La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est limitée aux prestations objet du présent marché (diagnostic des événements signalés par le responsable du traitement, des actions curatives correspondantes),
- Les données à caractère personnel traitées sont les données des assurés ainsi que les données des employés du responsable du traitement ou de toutes personnes physiques intervenant pour les besoins des assurés.

16.2 Obligations du Titulaire du marché

- Traiter les données à caractère personnel uniquement sur instructions du « responsable du traitement » et pour les finalités citées ci-dessus,
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché, en s'interdisant toute communication à un tiers sans accord du responsable du traitement,
- Faire intervenir des personnes soumises à une obligation légale et appropriée de confidentialité et ayant reçu une formation adaptée,
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et en informer le responsable du traitement,
- Notifier sans délai les violations de données à caractère personnel au responsable du traitement,
- Apporter l'assistance au pouvoir adjudicateur pour l'instruction des demandes d'exercice du droit des personnes concernées : droit d'accès, rectification, effacement, opposition, etc.
- Mettre à la disposition du pouvoir adjudicateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes les obligations imposées par le RGPD.

16.3 Obligations du Pouvoir adjudicateur

Le DPD (Délégué à la protection des données, ou DPO) de la CPAM de la GIRONDE est joignable à l'adresse mail suivante : dpo.cpam-bordeaux@assurance-maladie.fr

Le responsable du traitement s'engage à :

- Fournir au Titulaire du marché les seules données à caractères personnel strictement nécessaires à l'exécution du présent marché,
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir que le traitement est effectué conformément aux textes susvisés,
- Informer les personnes dont les données personnelles sont traitées à tout moment de leur collecte,
- Traiter les demandes d'accès, de modification, et le cas échéant de suppression, aux données formulées par les personnes concernées,

Le responsable du traitement pourra diligenter à tout moment un audit de vérification des mesures mises en œuvre.

Article 17 RESILIATION

Le marché pourra être résilié selon les dispositions du chapitre 7 du CCAG-FCS et au chapitre 8 du CCAG-TIC.

De même, en cours d'exécution, l'Organisme pourra résilier le marché sans indemnité ni mise en demeure, par une lettre envoyée au Titulaire en recommandé avec accusé de réception, en cas de :

- Trois pénalités dans un délai de trois (3) mois consécutifs ou non, sans que des solutions efficaces aient été proposées par le Titulaire ;
- Modification des missions de la CPAM de la Gironde touchant au domaine concerné par ce marché ;
- Mise en place d'un marché à dimension régionale ayant le même objet ;
- Adhésion à un marché national ayant le même objet ;
- Non-respect de la clause butoir et/ou de sauvegarde ;
- Disparition du besoin.

La résiliation du marché ou d'un bon de commande n'entraîne pas la résiliation des droits acquis par l'Organisme au titre de livraisons ou prestations exécutées par le Titulaire et payées par l'Organisme.

La résiliation est notifiée au Titulaire par lettre recommandée électronique avec accusé de réception sur la plateforme PLACE, la date portée sur l'accusé de réception faisant foi.

Outre les cas de résiliation évoqués au chapitre 7 du CCAG-FCS et au chapitre 8 du CCAG-TIC, le marché sera résilié, sans indemnité, en cas de deux (2) refus consécutifs de prise en charge de la prestation, alors que le Titulaire aura été prévenu de la date dans les huit (8) jours qui précèdent.

En cours d'exécution l'Organisme pourra résilier le marché conformément aux dispositions du chapitre 7 du CCAG-FCS et au chapitre 8 du CCAG-TIC et dans les cas suivants :

➤ **Résiliation du marché pour motif d'intérêt général**

L'Organisme se réserve le droit de résilier pour motif d'intérêt général le marché, conformément aux dispositions de l'article 42 du CCAG-FCS et de l'article 51 du CCAG-TIC.

➤ **Résiliation du marché ou d'un bon de commande pour faute du Titulaire**

L'Organisme se réserve le droit de résilier un bon de commande ou la présente lettre de consultation pour faute du Titulaire conformément aux dispositions de l'article 41 du CCAG-FCS et de l'article 50 du CCAG-TIC.

➤ **Conséquences de la résiliation du marché**

La résiliation de la présente consultation ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées au Titulaire à raison de ses fautes.

La résiliation d'un ou plusieurs bons de commande ne remet pas en cause le présent marché.

Si la résiliation du marché n'est pas prononcée aux torts du Titulaire, celui-ci a droit à être indemnisé.

Tout bon de commande passé avant l'expiration ou la résiliation du marché continue néanmoins à produire ses effets.

TITRE IV – ELEMENTS GENERAUX CONCERNANT LA FORME ET LES MODALITES DE PRESENTATION DES CANDIDATURES ET OU DES OFFRES

Article 18 FORME DES CANDIDATURES

18.1 Liberté de la forme des candidatures

Les opérateurs économiques peuvent librement candidater au présent marché sous la forme de leur choix pourvu que, sous cette forme, ils ne soient pas frappés d'un vice rédhibitoire leur interdisant de soumissionner, qu'ils puissent présenter les documents ayant un caractère obligatoire et qu'ils remplissent les conditions de recevabilité en terme de capacités professionnelles, techniques et financières requises par le présent marché.

Ainsi, sous cette réserve, sont admises également les candidatures individuelles, de personnes physiques ou morales, et les candidatures groupées au sens de l'article R.2142-19 du code de la commande publique que ce groupement soit composé de personnes physiques, de personnes morales ou des deux catégories qui précèdent.

Toutefois, un même opérateur économique, quel que soit son statut, ne pourra candidater pour un même lot ou marché à la fois en tant que candidat individuel et dans le cadre d'un groupement dont il serait membre.

Le non-respect de ces prescriptions entraînera le rejet de la totalité des candidatures concernées par cette situation.

18.2 Liberté de la forme juridique du groupement

En cas de groupement, sa forme juridique est au libre choix du groupement :

- soit conjoint (lorsque chaque membre du groupement s'engage à exécuter la (ou les) prestation(s) susceptible(s) de lui être confiée(s) dans le marché) ;
- soit solidaire (lorsque chaque membre du groupement est engagé pour la totalité du marché).

Cependant, conformément à l'article R.2142-24 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur impose qu'**en cas de groupement conjoint, le mandataire soit solidaire pour l'exécution du marché de chacun des membres du groupement.**

Conformément à l'article R.2142-21 du code de la commande publique, il est interdit aux soumissionnaires de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ;
- En qualité de membres de plusieurs groupements.

De plus, conformément à l'article R.2142-23 du code de la commande publique, un même opérateur économique ne peut être mandataire de plus d'un groupement pour un même marché.

Chaque membre du groupement doit fournir les documents administratifs exigés sous peine de l'élimination de l'ensemble du groupement.

18.3 Modification dans la composition du groupement en phase de passation

Enfin, il est précisé que sans préjudice de l'article L.2141-13 du code de la commande publique, la composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des offres et la date de signature du marché public.

Toutefois, en cas d'opération de restructuration de société, notamment de rachat, de fusion ou d'acquisition ou, si le groupement apporte la preuve qu'un de ses membres se trouve dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche pour des raisons qui ne sont pas de son fait, il peut demander à l'acheteur l'autorisation de continuer à participer à la procédure de passation en proposant, le cas échéant, à l'acceptation de l'acheteur, un ou plusieurs nouveaux membres du groupement ou entreprises liées. L'acheteur se prononce sur cette demande après examen de la capacité de l'ensemble des membres du groupement ainsi transformé, au regard des conditions de participation du présent règlement de la consultation.

Article 19 PRESENTATION DES CANDIDATURES

Conformément à l'article R.2143-3 du code de la commande publique **le candidat produit à l'appui de sa candidature** :

1. Une **déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner** mentionnés aux articles L.2141-1 et suivants du Code de la commande publique (**cf articles 18.1 et 18.2 infra**).
2. Les **renseignements demandés par l'acheteur** aux fins de vérification (**cf article 20.3 infra**):
 - De l'aptitude à exercer l'activité professionnelle du candidat,
 - De la capacité économique et financière du candidat,
 - Des capacités techniques et professionnelles du candidat.

19.1 Interdictions de soumissionner

Conformément aux dispositions des articles L.2141-1 à L.2141-6 et L.2141-7 à L.2141-11 du code de la commande publique, le candidat ne doit pas être dans un de ces cas d'interdiction de soumissionner. Lorsqu'un soumissionnaire se trouve, en cours de procédure, en situation d'interdiction de soumissionner, il en informe, sans délai, l'acheteur. En cas d'interdiction de soumissionner obligatoire, le soumissionnaire est automatiquement exclu de la procédure.

19.2 Interdictions de soumissionner en cas de groupement d'opérateurs économiques et de sous-traitance

Lorsque le motif d'exclusion de la procédure de passation concerne un des membres du groupement, l'acheteur exige son remplacement par une personne qui ne fait pas l'objet d'un motif d'exclusion **dans un délai de dix (10) jours** à compter de la réception de cette demande par le mandataire du groupement. A défaut, le groupement est exclu de la procédure. Les personnes à l'encontre desquelles il existe un motif d'exclusion ne peuvent être acceptées en tant que sous-traitant.

Lorsque le sous-traitant à l'encontre duquel il existe un motif d'exclusion est présent au stade de la candidature, l'acheteur exige son remplacement par une personne qui ne fait pas l'objet d'un motif d'exclusion, **dans un délai de dix (10) jours** à compter de la réception de cette demande par le candidat ou, en cas de groupement, par le mandataire du groupement. A défaut, le candidat ou le groupement est exclu de la procédure.

19.3 Renseignements ou documents à fournir au titre de la candidature

Conformément aux articles R.2143-11 et R.2143-12 du code de la commande publique, les candidats au marché, quelle que soit la forme de la candidature, individuelle ou groupée, peuvent demander à ce que soient également prises en compte les capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques quelle que soit la nature du lien juridique des liens existants entre ces opérateurs et lui.

Ce dispositif vise notamment, mais non exclusivement, les sous-traitants dont souhaiterait se prévaloir un candidat.

Toutefois, le candidat doit justifier des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporter la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché. Dans ce cadre, il devra préciser le lien juridique qui l'unit à cet opérateur avec lequel le pouvoir adjudicateur n'aura aucun lien contractuel.

19.4 Conditions de participation (candidature)

Les opérateurs économiques peuvent déposer leur candidature soit sous la forme d'un DUME (Document Unique de Marché Européen) soit de façon standard (dématérialisée).

19.4.1 Candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME)

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme du DUME en renseignant :

- **Uniquement** la partie IV – α « indication globale pour tous les critères de sélection »
- la partie IV - B 1a) : chiffre d'affaires annuel « général » des **3** derniers exercices,
- la partie IV - B 1a) : chiffre d'affaires annuel « spécifique » dans le domaine d'activité des **3** derniers exercices,
- la partie IV - C 1b) : les prestations principales de même nature réalisées sur les **5** dernières années. Cette liste peut être complétée par l'expérience datant de plus de 5 ans,
- la partie IV - C8) : les effectifs moyens annuels et le nombre de cadres **pendant les 3 dernières années**

19.4.2 Dépôt d'une candidature classique hors Document Unique de Marché Européen (DUME)

Les candidats doivent transmettre les documents et renseignements juridiques suivants :

1. Lettre de candidature ou **formulaire DC1** (téléchargeable à partir du lien <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>) ou équivalent, **dûment rempli et daté**.
Nota Bene :
 - Dans le cas d'un groupement d'entreprises, le formulaire DC1 sera complété pour chaque membre du Groupement et indiquera la nature conjointe ou solidaire du groupement.
 - De plus, en cas d'attribution du marché public à un groupement d'opérateurs économiques, un document d'habilitation devra être signé par chaque membre du groupement lors de la phase d'attribution.
2. Déclaration du candidat ou **formulaire DC2** (téléchargeable à partir du lien <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>) ou équivalent, **dûment rempli et daté**.
3. **Copie du jugement** prononcé si le candidat est en redressement judiciaire.
4. Pièces relatives au **pouvoir** des personnes habilitées à engager le candidat.
5. **Déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner** mentionnés aux articles L.2141-1 et suivants du code de la commande publique.

Les candidats transmettent les justificatifs et moyens de preuves suivants concernant leurs aptitudes et capacités :

- Capacités économiques et financières : (article 2 de l'Arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics)
 1. Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum **sur les trois derniers exercices** disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.
 2. Déclarations appropriées de banques ou, le cas échéant, preuve d'une assurance des risques professionnels pertinents.
- Capacités techniques et professionnelles : (article 3 de l'Arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics)
 1. Une liste des principales livraisons effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années ou, pour les marchés publics de défense ou de sécurité, au cours des cinq dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Le cas échéant, afin de garantir un niveau de concurrence suffisant, l'acheteur peut indiquer que les éléments de preuve relatifs à des produits ou services pertinents fournis il y a plus de trois ans seront pris en compte. Les livraisons et les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.
 2. Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années.
 3. Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public.
 4. La description de l'équipement technique ainsi que des mesures employées par le candidat pour s'assurer de la qualité et des moyens d'étude et de recherche de son entreprise.
 5. L'indication des systèmes de gestion et de suivi de la chaîne d'approvisionnement que le candidat pourra mettre en œuvre lors de l'exécution du marché public.
 6. Des certificats de qualification professionnelle établis par des Organismes indépendants. Dans ce cas, l'acheteur accepte tout moyen de preuve équivalent ainsi que les certificats équivalents d'Organismes établis dans d'autres Etats membres.

Les entreprises nouvellement créées peuvent produire une copie certifiée du récépissé de dépôt des statuts transmis par le centre de formalités des entreprises. Les entreprises peuvent présenter tout élément factuel et probant permettant d'apprécier leurs capacités financières, techniques et professionnelles.

Tout document remis doit comporter la dénomination sociale exacte et complète telle qu'elle figure dans le Kbis, à l'exclusion des appellations abrégées et commerciales.

19.4.3 Transmission des justificatifs et moyens de preuve concernant l'aptitude et les capacités du candidat (conditions de participation)

Les justificatifs et les moyens de preuve sont fournis lors de la transmission de l'acte de candidature.

Conformément aux dispositions de l'article R.2143-13 du code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements que le pouvoir adjudicateur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un Organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le pli du candidat toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article R.2143-14 du code de la commande publique, le candidat n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Il devra, en revanche, fournir à nouveau les documents non valides à la date limite de réception des offres de la présente consultation.

Article 20 EXAMEN DES CANDIDATURES

Si l'acheteur constate, avant de procéder à l'examen des candidatures, que des pièces ou des informations dont la production était réclamée sont absentes ou incomplètes, il peut demander aux candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai identique pour tous. Ce délai est précisé dans la demande de complément. Les candidatures qui ne justifient pas de l'aptitude professionnelle ou, qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes, demandées pour l'exécution du marché, sont éliminées.

Article 21 PRESENTATION DES OFFRES

L'offre du soumissionnaire comportera obligatoirement les pièces suivantes:

- Un Acte d'engagement, intégralement complété, daté et dûment signé en original ;
L'acte d'engagement devra être signé par le représentant légal de l'opérateur économique, ou tout représentant désigné par lui. À défaut le candidat s'expose à voir l'intégralité de son offre rejetée comme irrégulière.
- L'annexe n°1 à l'Acte d'engagement : l'Acte Contractuel de Confidentialité (ACC), dûment complété, daté et signé ;
- L'annexe n°2 à l'Acte d'engagement : la Décomposition du Prix Global Forfaitaire (DPGF), dûment complétée, datée et signée ;
- La lettre de consultation tenant lieu de Règlement de la Consultation, de Cahier des Clauses Administratives Particulières et de Cahier des Clauses Techniques Particulières, dûment paraphée, datée et signée ;
- Le mémoire technique **comprenant a minima** :

Partie 1 : Adéquation de l'offre au besoin technique exprimé

- La démonstration de l'adéquation de l'offre aux besoins exprimés dans la lettre de consultation (point par point)
- La démonstration de la capacité du candidat à intégrer les évolutions législatives et réglementaires (réactivité et force de proposition du candidat)
- Les explications détaillées des prestations comprises à l'annexe financière (ligne par ligne)

Partie 2 : Organisation efficace et réactive

- Une présentation de l'équipe dédiée à l'exécution du marché : équipe technique avec détail des compétences et hot line
- Le détail des modalités d'organisation permettant au candidat de respecter des délais imposés
- Les engagements du candidat relatifs à la qualité de la prestation rendue

Article 22 MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS

22.1 Date et heure limite de réception des plis

Les plis devront être transmis avant le **vendredi 28 mars 2025 à 12h00 (midi)**.

Seuls peuvent être ouverts les plis qui ont été reçus au plus tard à la date et heure limites mentionnées ci-dessus. Les plis qui sont reçus ou remis après ces dates et heure ne sont pas ouverts. Les plis et la "copie de sauvegarde" parvenus hors délai sont inscrits au registre des dépôts et sont rejetés.

Tous les plis parvenus au service seront enregistrés dans l'ordre chronologique de leur arrivée quelle que soit la date et l'heure d'arrivée.

Toutefois, il est rappelé aux candidats que l'enregistrement de leur candidature et de leur offre ne saurait préjudicier du fait que ces candidatures et offres remises hors délai seront frappées de forclusion et donc irrecevables.

22.2 Conditions de transmission des plis

Conformément aux dispositions de l'article L.2132-2 du code de la commande publique les plis des candidats devront impérativement être transmis par voie électronique sur le profil acheteur de la CPAM de la Gironde (au sens de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs) à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Le Plan de Dématérialisation des procédures des Organismes de Sécurité Sociale (PDOSS) en annexe n°1 du présent Règlement de la Consultation détaille l'ensemble des informations nécessaires relatives au dépôt de l'offre électronique sur la plateforme.

22.3 Copie de sauvegarde – non obligatoire mais recommandée

Les soumissionnaires peuvent transmettre à titre de copie de sauvegarde une réponse sur support papier ou support physique électronique (clé USB) dans le même délai que le pli électronique dématérialisé.

Cette copie de sauvegarde ne sera ouverte que dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures et/ou les offres transmises par voie électronique sur le profil d'acheteur
- lorsqu'une candidature ou une offre dématérialisée est parvenue par voie électronique sur le profil d'acheteur de façon incomplète ou sans pouvoir être ouverte, sous réserve de la transmission ait commencé avant l'heure limite de remise des plis figurant en page de garde.

La copie de sauvegarde comporte toutes les pièces de la candidature et de l'offre. Elle est placée sous enveloppe cachetée (ou tout autre emballage adaptée et scellée).

Le pli fermé doit porter la mention :

« Ne pas ouvrir. Copie de sauvegarde pour le marché relatif à la
BDESE pour la CPAM de la Gironde
Marché N°34_2024PS »

La copie de sauvegarde doit-être envoyée à l'adresse indiquée ci-dessous :

Monsieur le Directeur de la CPAM de la Gironde
Service Achats Marchés - Porte 1313
Place de l'Europe
33085 Bordeaux Cedex

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 15h30 (hors jours fériés).

Le pli devra être :

- soit déposé par porteur, contre récépissé, à l'adresse ci-dessus ;
- soit par voie postale, à l'adresse ci-dessus, par pli recommandé avec accusé de réception ou tout mode d'acheminement permettant de certifier la date de réception.

Article 23 MODALITES D'APPRECIATION DES CANDIDATURES

a- Les candidats frappés d'une interdiction de soumissionner au sens des articles L.2141-1 à L.2141-6 (interdictions de soumissionner obligatoire) du code de la commande publique seront exclus de la poursuite de la procédure de passation. Ceux se trouvant en redressement judiciaire pour une durée plus courte que la durée d'exécution du marché ou ne couvrant pas la période d'exécution du marché de travaux considéré seront exclus.

b- Conformément à l'article R.2144-2 du code de la commande publique, l'acheteur qui constate que des pièces ou informations dont la présentation était réclamée au titre de la candidature sont absentes ou incomplètes peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous.

c- Les candidatures seront appréciées et examinées ensuite au regard des niveaux minimaux de capacités professionnelles, techniques et financières liés et proportionnés à l'objet du marché qui auront été fixés par l'acheteur au regard des documents exigés des candidats à ce titre et remis par eux. Les candidatures qui ne satisfont pas à ces niveaux de capacité minimaux sont éliminées.

Les niveaux minimaux de capacités fixés par le pouvoir adjudicateur sont, pour rappel, les suivants :

- Capacités professionnelles : pas de niveau minimal requis ;
- Capacités techniques : pas de niveau minimal requis ;
- Capacités financières : pas de niveau minimal requis.

Après signature du marché, en cas d'inexactitude des documents et renseignements demandés, le marché sera résilié aux torts de son Titulaire.

Article 24 MODALITES D'APPRECIATION DES OFFRES

24.1 Critères d'attribution et examen des offres

24.1.1 Critères d'attribution

Les offres sont classées par ordre décroissant. L'offre la mieux classée, c'est-à-dire l'offre économiquement la plus avantageuse, est retenue sous réserve des droits de préférences éventuellement applicables conformément aux dispositions de l'article R.2152-6 du code de la commande publique.

Dans tous les cas, ces décisions sont prises par l'autorité compétente du pouvoir adjudicateur en se fondant sur les critères de jugement énoncés ci-dessous avec leur pondération :

Critère n°1 : Prix indiqué dans la Décomposition du Prix Global Forfaitaire (DPGF – Annexe n°2 à l'Acte d'Engagement) **50 points**

Critère n°2 : Valeur technique de l'offre (appréciée au regard du mémoire technique et des fiches techniques) **50 points**

- Sous-critère 1 : Adéquation de l'offre au besoin technique exprimé..... 25 points
 - o Démonstration de l'adéquation de l'offre aux besoins exprimés
 - o Démonstration de la capacité à intégrer les évolutions législatives et réglementaires
 - o Explications détaillées des prestations comprises à l'annexe financière (chaque ligne)

- Sous-critère 2 : Organisation efficace et réactive (engagement sur le respect des délais notamment).. 25 points
 - o Présentation de l'équipe dédiée
 - o Modalités d'organisation pour respecter les délais
 - o Engagements sur la qualité de la prestation

24.1.2 Examen des offres

En application des articles R.2185-1 et R.2185-2 du code de la commande publique, la procédure peut être déclarée sans suite par le Représentant du Pouvoir Adjudicateur.

Il est procédé à l'examen des offres de tous les candidats dont l'offre est parvenue dans les délais.

Si le mémoire technique n'a pas été complété et fourni dans son intégralité, les opérateurs économiques verront leur offre rejetée pour offre irrégulière.

24.2 Modalités conditionnant l'attribution définitive du marché

24.2.1 Documents justificatifs et autres moyens de preuve de l'absence de motifs d'exclusion

Dans tous les cas, le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché n'est pas tenu de fournir ces justificatifs et moyens de preuves que l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un Organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans sa candidature ou son offre toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

Conformément à l'article R.2144-4 du code de la commande publique, le marché ne pourra être attribué définitivement au candidat retenu que si celui-ci produit les documents de preuves de l'absence de motifs d'exclusion listés ci-dessous **dans un délai de dix (10) jours francs** à compter de la demande notifiée par le pouvoir adjudicateur :

- Une **déclaration sur l'honneur** qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles L.2141-1 et aux 1° et 3° de l'article L.2141-4 du code de la commande publique.
- Les **certificats délivrés par les administrations et Organismes compétents** dont la liste est fixée par l'arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique à savoir :
 - l'attestation de régularité fiscale (accessible depuis le site <http://www.impots.gouv.fr>),
 - le certificat social (accessible sur le site <https://mon.urssaf.fr>) (**datant de moins de 6 mois**),
 - le certificat attestant la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L.5212-2 à L.5212-5 du code du travail.
- La **liste nominative des salariés étrangers** employés par l'entrepreneur et soumis à autorisation de travail, conformément aux articles D.8254-2, D.8254-3, D.8254-4, D.8254-5 du code du travail. Cette liste doit préciser, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Cette liste est également exigée en cas de sous-traitance.
- **Lorsque l'immatriculation du candidat au registre de commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée**, le candidat doit fournir l'un des documents mentionnés à l'article D.8222-5 du code du travail :
 - a) un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou Kbis), **ou**
 - b) une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers, **ou**
 - c) un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou à un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente, **ou**
 - d) un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes physiques ou morales en cours d'inscription.
- Une **attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle** garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages de toute nature (corporels, matériels et immatériels) causés par l'exécution de la prestation objet du marché. Cette attestation doit préciser le montant plafond des garanties, la ou les franchises.

Le candidat établi dans un Etat membre de la Communauté européenne autre que la France doit produire un certificat établi par les administrations et Organismes du pays d'origine, selon les mêmes modalités que celles qui sont prévues ci-dessus pour le candidat établi en France. Si le pays ne peut fournir ces certificats, le candidat étranger produira une déclaration sous serment ou dans les Etats où un tel serment n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant l'autorité judiciaire ou autorité administrative compétente, un notaire ou un Organisme professionnel qualifié du pays.

Si l'attributaire provisoire est dans l'impossibilité de présenter ces documents ou s'il ne les a pas présentés dans le délai imparti, son offre est rejetée et la candidature éliminée.

En ce cas le candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne est sollicité pour produire les certificats et attestations nécessaires pour que le marché lui soit attribué. Il sera procédé ainsi dans l'ordre de classement jusqu'à ce que l'un des candidats classés remette effectivement ces documents.

24.2.2 Négociations

➤ Généralités

Les candidats sont invités à remettre d'emblée leur meilleure proposition.

Conformément à l'article R.2123-5, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le présent marché sans réaliser, au préalable, de négociation.

Toutefois, compte tenu des offres reçues et de leur analyse détaillée, le pouvoir adjudicateur peut décider de négocier avec l'ensemble des soumissionnaires concernés.

De même, l'organisme se réserve la possibilité de demander, durant la négociation si elle a lieu, aux candidats ayant remis une offre irrégulière ou inacceptable, de régulariser leur offre, à la condition qu'elle ne soit pas anormalement basse.

Pour rappel :

- au sens de l'article L.2152-2 du code de la commande publique, une offre irrégulière est une offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de la consultation notamment parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale.

- au sens de l'article L.2152-3 du code de la commande publique, une offre inacceptable est une offre dont le prix excède les crédits budgétaires alloués au marché public tels qu'ils ont été déterminés et établis avant le lancement de la procédure.

Les offres recevables sont identifiées comme « offres initiales » et sont classées par application des critères de sélection des offres et leur pondération définis ci-avant.

Les candidats sont informés que la convocation sera adressée a minima deux (2) jours ouvrés avant la négociation.

Lors de cet entretien de négociation, les candidats devront présenter leur outil et faire une démonstration de son fonctionnement, son ergonomie et les diverses fonctionnalités qu'il offre, via ZOOM.

➤ Poursuite de la mise en concurrence – Règles générales de la tenue des négociations

Sur la base des offres initiales, le pouvoir adjudicateur pourra poursuivre la mise en concurrence dans le cadre d'une négociation qu'il engagera séparément, avec les trois (3) soumissionnaires maximum ayant présenté les meilleures offres sur le montant et/ou les modalités techniques de leur offre.

/!\ En cas d'égalité dans la note finale, et que plusieurs soumissionnaires sont arrivés :

- En Première (1ère) position, l'ensemble de ces soumissionnaires seront retenus dans le cadre de la négociation.
 - Si trois soumissionnaires sont classés premiers (1er) ex-aequo, seul ces trois soumissionnaires seront retenus au titre de la négociation.
- En Deuxième (2ème) position, l'ensemble de ces soumissionnaires seront retenus dans le cadre de la négociation.
 - Si a minima deux soumissionnaires sont classés deuxième ex-aequo, seul le soumissionnaire classé premier et les soumissionnaires classés second ex-aequo seront retenus au titre de la négociation.
- En Troisième (3ème) position, l'ensemble de ces soumissionnaires seront retenus dans le cadre de la négociation.

La négociation portera sur les critères d'analyse des offres, sur les sous-critères techniques et/ou sur le prix, sans modifier les caractéristiques du marché de manière substantielle, ni porter atteinte aux critères de sélection des candidatures et des offres ou aux exigences minimales.

Les critères d'attribution ne peuvent faire l'objet de négociations.

La négociation ne peut modifier substantiellement les caractéristiques et les conditions d'exécution du présent marché telles qu'elles sont définies dans les documents de la consultation.

Cette négociation ne peut changer l'objet du marché ni en modifier substantiellement les termes. Dans tous les cas, la négociation doit être impartiale et sera conduite dans le respect du principe d'égalité de traitement de tous les candidats et ne peut aboutir à transmettre des informations concernant les offres des opérateurs économiques tiers. A ce titre, l'Organisme ne transmettra pas de manière discriminatoire, d'informations susceptibles d'avantager certains candidats par rapport à d'autres. De même les discussions menées au cours de la négociation seront confidentielles et respecteront le secret des affaires.

La durée dont chaque candidat disposera au cours des entretiens de négociation, sera identique.

La négociation pourra se faire, soit en distanciel par visioconférences, soit en présentiel sur l'un des sites de la CPAM de la Gironde renseigné au moment de la convocation à l'entretien de négociation.

Important : Chaque candidat est libre de se retirer de la négociation à tout moment. Il est tenu toutefois d'informer le pouvoir adjudicateur.

➤ Remise des offres après négociation

A l'issue de la négociation, les soumissionnaires conviés à la négociation, devront remettre leur offre après négociation, conformément aux dispositions prévues dans le courrier ou compte rendu-après négociation.

L'ensemble des offres modifiées ou non, sera présenté au pouvoir adjudicateur, via le profil acheteur, et fera l'objet d'un dernier classement. A l'issue de la négociation, les offres qui seront restées inacceptables ou irrégulières ne seront pas retenues.

Il est procédé à un nouvel examen des offres, avec uniquement les offres remises après négociation et celles-ci sont classées de nouveau par application des mêmes critères d'attribution et système de pondération que lors de l'examen des offres initiales.

Sera alors retenu par le pouvoir adjudicateur, l'offre économiquement la plus avantageuse.

24.2.3 *Mise au point*

Conformément à l'article R.2152-13 du code de la commande publique, il peut être demandé au soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché de clarifier les aspects de son offre ou de confirmer les engagements figurant dans celle-ci. Cette demande ne peut avoir pour objet de modifier des éléments substantiels de l'offre.

24.2.4 *Réunion de démarrage au marché*

Une fois la notification du Titulaire réalisée, une réunion de démarrage du marché se tiendra entre l'Organisme et le Titulaire, visant à recueillir les coordonnées de chaque interlocuteur privilégié et faire le point sur les prestations décrites au CCTP, ainsi que sur les règles du CCAP.

TITRE V : DIVERS

Article 25 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Dès la consultation du dossier et avant remise de l'offre, le candidat prendra soin de signaler par écrit au coordonnateur, toute anomalie ou insuffisance constatée sur l'ensemble des documents du marché. En aucun cas, il pourra arguer des imprécisions, erreurs ou omissions figurant dans les pièces du présent marché, pour justifier une demande de supplément.

Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur la plate-forme suivante : <https://www.marche-publics.gouv.fr>

Les renseignements complémentaires sont envoyés aux candidats qui les demandent en temps utile au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des offres.

Afin de respecter l'égalité des candidats devant l'accès à l'information, toute demande de renseignement recevable formulée par un candidat, sous réserve que cette demande ne contienne pas d'informations qui relèveraient du secret industriel et commercial ou de la vie privée, ainsi que la réponse qui lui est transmise le sera aussi auprès des autres candidats.

Article 26 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à **120 jours** à compter de la date limite de remise des offres.

Pendant toute cette période, l'opérateur économique ne pourra se soustraire à ses engagements, l'acte d'engagement constituant une promesse unilatérale de contrat à laquelle la signature par le pouvoir adjudicateur donne force de contrat et dont la notification rend l'acte exécutoire et opposable à l'opérateur cocontractant.

Si le représentant du pouvoir adjudicateur n'a pu attribuer le marché public au terme de ce délai, il se réserve la possibilité de demander à chaque candidat une prolongation du délai de validité de son offre.

Au-delà du délai de validité, les opérateurs économiques seront libérés de leur engagement.

Article 27 VOIES DE RECOURS

Le service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est le suivant :

Tribunal judiciaire de Bordeaux
30 Rue des Frères Bonie
CS 11403
33077 Bordeaux
Téléphone : 05 47 33 90 00

Les candidats disposent de la possibilité d'introduire un référé précontractuel et un référé contractuel à l'encontre de la présente procédure dans les conditions prévues à l'article 1441-1 et suivants du code de procédure civile.

L'Organisme et le Titulaire du marché s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objet du marché.

Tout différend entre le Titulaire et le pouvoir adjudicateur doit faire l'objet, de la part du Titulaire, d'une lettre de réclamation exposant les motifs de son désaccord et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Cette lettre doit être communiquée au pouvoir adjudicateur dans le délai de deux mois courant à compter du jour où le différend est apparu, sous peine de forclusion.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de deux mois, courant à compter de la réception de la lettre de réclamation, pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

Si des difficultés persistent devaient s'élever entre l'organisme et le Titulaire quant à l'exécution des clauses du présent marché et qu'aucune négociation n'ait abouti, l'affaire pourra être soumise, en premier ressort à la procédure de conciliation définie aux articles R.2197-1 et suivants du code de la commande publique.

La juridiction compétente est la juridiction de droit commun du ressort du siège social de l'Organisme :

Tribunal Judiciaire de Bordeaux,
30 rue des Frères Bonie
CS 11403,
33 077 Bordeaux
Tél : 05 47 33 90 00

Article 28 DEROGATIONS AUX CCAG-FCS ET CCAG-TIC

Articles de la présente lettre de consultation, par lesquels sont introduites ces dérogations :	Articles du CCAG-FCS et au CCAG-TIC auxquels il est dérogé :	Objet de la dérogation :
2.2	4	Pièces contractuelles
13	14	Pénalités
14	9	Assurances