



**Solution logicielle de gestion de files d'attente
pour le Centre d'Examens de Santé (CES)
de la CPAM de la Gironde**

**Marché n°44_2024PS
Marché à procédure adaptée – MAPA**

SOMMAIRE

ARTICLE 1	ACHETEUR PUBLIC	4
1.1	Dénomination de l'organisme contractant	4
1.2	Type d'acheteur.....	4
ARTICLE 2	OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 3	FORME DU MARCHÉ ET NATURE DU MARCHÉ	4
3.1	Forme du marché	4
3.2	Nature du marché	5
ARTICLE 4	ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 5	PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	5
5.1	Pièces particulières.....	5
5.2	Pièces générales	5
ARTICLE 6	DURÉE DU MARCHÉ	5
ARTICLE 7	VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES.....	6
7.1	Variante	6
7.2	Prestations Supplémentaires Eventuelles	6
ARTICLE 8	DEFINITION DES PRESTATIONS ET OBLIGATION DE RESULTAT	6
8.1	Les prestations	6
8.2	L'obligation de résultat.....	6
8.3	Le(s) lieu(x) d'exécution des prestations.....	6
8.4	L'évolution des prestations	7
ARTICLE 9	MODALITES DE COMMANDES ET DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE	7
ARTICLE 10	REUNION DE DEMARRAGE DU MARCHÉ	8
ARTICLE 11	MODALITES D'EXECUTION DU MARCHÉ.....	9
ARTICLE 12	MODALITES DE SUIVI DU DEMARRAGE DU MARCHÉ	9
ARTICLE 13	MODALITES DE SUIVI DU MARCHÉ	9
13.1	Représentation des parties	9
13.2	Opérations de vérification.....	10
13.3	Décisions après vérification.....	11
ARTICLE 14	PRIX	12
14.1	Forme des prix.....	12
14.2	Contenu des prix	12
14.3	Révision du prix	12
ARTICLE 15	MODALITES DE PAIEMENT	14
15.1	Avances	14
15.2	Modalités de règlement	15
15.3	Modalités de facturation.....	15
15.4	Acomptes.....	17
15.5	Délais de règlement et intérêts moratoires	17
15.6	Retenue de garantie	17
ARTICLE 16	CLAUDE DE REEXAMEN.....	17
ARTICLE 17	SOUS-TRAITANCE.....	17
17.1	Acceptation des sous-traitants.....	17
17.2	Paiement des sous-traitants.....	18
ARTICLE 18	CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	18
ARTICLE 19	PENALITES	18
19.1	Généralités	18
19.2	Détail des différentes pénalités.....	19

19.3	Cumul des pénalités	21
19.4	Exécution aux frais et risques du Titulaire	21
ARTICLE 20	REFACTION	21
ARTICLE 21	RESILIATION	21
ARTICLE 22	CLAUSES SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	22
22.1	Clause sociale	22
22.2	Clause environnementale.....	22
ARTICLE 23	CERTIFICATS	22
ARTICLE 24	RESPONSABILITE ET ASSURANCE	23
ARTICLE 25	CONFIDENTIALITE – SECRET PROFESSIONNEL.....	23
ARTICLE 26	DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD	24
26.1	Objet et description du traitement	24
26.2	Obligations du Titulaire du marché.....	24
26.3	Obligations du Pouvoir adjudicateur.....	24
ARTICLE 27	LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE.....	25
ARTICLE 28	DEROGATIONS AU CCAG-TIC	25

Article 1 ACHETEUR PUBLIC

1.1 Dénomination de l'organisme contractant

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/

1.2 Type d'acheteur

La Caisse primaire d'assurance maladie 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.

Article 2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution logicielle de gestion des files d'attente pour le Centre d'examens de santé de la Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde.

Le Titulaire est réputé connaître toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'objet du marché.

Les caractéristiques des prestations à réaliser sont définies dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et le cahier des Clauses Techniques particulières (CCTP).

Article 3 FORME DU MARCHÉ ET NATURE DU MARCHÉ

3.1 Forme du marché

Il s'agit d'un marché public mono-attributaire de type forfaitaire pour des prestations récurrentes (sans bon de commande) et pour les prestations occasionnelles (sur bon de commande).

Le marché est conclu sans minimum avec un maximum, pour les prestations identifiées dans l'Annexe financière – Bordereau des prix (annexe 2 à l'AE).

Le montant estimatif annuel du marché est de : 10 000 € HT par an.

Le montant maximum total du marché pour 4 années est de44 000 € HT.

Ce marché est conclu à obligation de résultat.

Les prestations prévues devront être réalisées régulièrement et intégralement selon les termes définis au contrat.

Si les moyens proposés s'avèrent insuffisants, ils devront être augmentés sans aucune incidence financière sur le marché.

3.2 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.

Le marché porte sur la mise à disposition d'une solution logicielle de gestion des files d'attente pour le Centre d'examens de santé de la CPAM de la Gironde, situé à Bègles.

Article 4 ALLOTISSEMENT

Le présent marché n'est pas alloti.

Article 5 PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

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

5.1 Pièces particulières

- L'Acte d'Engagement (AE)
 - Annexe 1 à l'AE : Acte Contractuel de Confidentialité (ACC)
 - Annexe 2 à l'AE : Annexe financière (Bordereau des Prix)
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
 - Annexe 1 au CCAP : Tableau de suivi
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
- Le Cadre de Réponse Technique (CRT) et ses cinq annexes
- L'offre du Titulaire

5.2 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 des Techniques de l'Information et de la Communication – CCAG-TIC arrêté du 1^{er} avril 2021 ;
- › Les normes françaises AFNOR et européennes homologuée ou autres normes reconnues équivalentes applicables en France.

Les candidats déclarent connaître parfaitement ces documents bien qu'ils ne soient pas joints à la publicité.

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.

Article 6 DUREE DU MARCHE

Le marché est passé pour une période ferme de quinze (15) mois (dont 3 mois maximum pour la phase de mise en service) à compter **de la date de notification du marché**.

Il peut être reconduit trois (3) fois par reconduction tacite pour une durée de douze (12) mois par reconduction. La durée d'exécution totale du marché ne peut excéder quatre (4) ans et 3 mois.

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.

Le Titulaire ne pourra pas refuser la reconduction conformément aux dispositions de l'article R.2112-4 du code de la commande publique.

Il pourra être résilié dans les conditions mentionnées à l'article 21 du présent CCAP.

Article 7 VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

7.1 Variantes

Conformément aux articles R.2151-8 et R.2151-9 du code de la commande publique, **les variantes ne sont pas autorisées.**

7.2 Prestations Supplémentaires Eventuelles

Le présent marché ne fait l'objet d'aucune prestation supplémentaire éventuelle (PSE).

Article 8 DEFINITION DES PRESTATIONS ET OBLIGATION DE RESULTAT

8.1 Les prestations

Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution logicielle de gestion des files d'attente pour le Centre d'exams de santé de la CPAM de la Gironde, situé à Bègles.

Le détail des prestations attendues est décrit dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

8.2 L'obligation de résultat

Le Titulaire est soumis à **une obligation de résultat** concernant l'ensemble du périmètre du marché.

Le Titulaire devra donc adapter les moyens nécessaires selon les prestations demandées afin d'obtenir le niveau de qualité requis.

L'obligation de résultat qui incombe au Titulaire repose principalement sur la qualité des prestations rendues, le respect des conditions du CCTP et du CCAP, la disponibilité de la plateforme et la réactivité et l'efficacité de l'assistance et de la maintenance, ainsi que sur la qualité du pilotage et du suivi de ces prestations.

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par le Titulaire repose sur une vérification qualitative, prévue expressément à l'article 12.2 du présent CCAP, conformément au Chapitre 5 du CCAG-TIC 2021, sur la durée totale du marché. Cette appréciation est fondée sur un contrôle contradictoire et un contrôle inopiné, dont les résultats sont analysés chaque année lors de la réunion de bilan, à partir du tableau de suivi des anomalies.

Le défaut constaté sur la qualité est assorti de pénalités mentionnées à l'article 19 du présent CCAP.

8.3 Le(s) lieu(x) d'exécution des prestations

Les prestations, objet du présent marché, seront exécutées pour le compte de la CPAM de la Gironde, dans les locaux suivants : Site Centre d'exams de santé (CES) de Bègles – 5 Avenue Robert Schuman – BEGLES.

8.4 L'évolution des prestations

L'Organisme se réserve le droit de procéder à des augmentations ou des diminutions du volume des fournitures/prestations à exécuter ainsi qu'à leur changement de nature dans une limite de + 10% du montant total du marché selon l'article R.2194-8 du code de la commande publique.

L'outil recherché doit toutefois préserver la possibilité d'une gestion multi-sites (a minima la solution logicielle doit s'adapter à l'ajout de sites géographiques).

Ces modifications feront l'objet d'un avenant.

Article 9 MODALITES DE COMMANDES ET DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE

9.1 Modalités de commande

Les commandes sont émises par le service Achats et Marchés de la CPAM à la demande du Centre d'examens de Santé sous la forme de bons de commande. Cela concerne uniquement les prestations de formation (poste 3 de l'annexe financière).

9.2 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 du marché. Une fois le marché expiré, cela entraîne l'impossibilité de passer tout nouveau bon de commande.

9.3 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.

9.4 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, 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 19 du CCAP.

Article 10 REUNION DE DEMARRAGE DU MARCHÉ

Une fois la notification du Titulaire réalisée, une réunion de démarrage du marché se tiendra entre l'Organisme et le Titulaire, visant notamment à :

- Préciser les modalités d'exécution des prestations si besoin ;
- Préciser la planification de la prestation de mise en service ;
- Valider le Plan de Continuité d'Activité du Titulaire ;
- Recueillir les coordonnées de chaque interlocuteur privilégié ;
- Fixer le calendrier des réunions de validation des livrables des trois (3) phases de la prestation de mise en service.

La date de la réunion de démarrage sera communiquée au moment de la notification du marché ou ultérieurement.

Chaque phase de la mise en service sera formalisée par une réunion lors de laquelle le document de validation de la phase pourra être établi.

	Prestation	Livrables attendus (à la charge du titulaire)	Validation des phases (à la charge de la CPAM)
1	Installation de la solution logicielle	1) Procès-verbal d'installation 2) Mode d'emploi du logiciel en français dématérialisé 3) Plan d'installation (connectique)	Constat de bon fonctionnement dans l'environnement du CES (logiciel conforme au CCTP et au paramétrage demandé)
	Paramétrage de la solution : au maximum 4 réunions du groupe de travail	1) Compte-rendus des réunions du groupe de travail 2) Rédaction d'un cahier des charges des paramétrages validés	
	Base de test	1) Résultat des tests 2) Liste des correctifs demandés et mis en place 3) Présentation détaillée de la version finale	
2	Base de production	1) Installation en production 2) Liste des correctifs demandés et mis en place 3) Présentation détaillée de la version finale	Procès-verbal de vérification du service régulier en base de production : procès-verbal de validation

3	<p>Formation de 7 personnes aux profils : utilisateur et superviseur et administrateur</p> <p><i>* l'administrateur est aussi superviseur et utilisateur. Le superviseur est aussi utilisateur.</i></p> <p><i>Le prix forfaitaire comprend :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - la reproduction et la fourniture des supports de formation (dématérialisé et/ou papier), - les frais de déplacement et d'hébergement de l'intervenant (et autres frais) 	<p>Modes d'emploi et modes opératoires en français, au format papier et dématérialisé, pour chacun des profils</p>	<p>Procès-verbal de réalisation des formations</p>
---	---	--	--

A l'issue des réunions de validation de chacun des livrables attendus, après l'établissement des documents de validation (constat de bon fonctionnement pour la phase 1, procès-verbal de validation pour la phase 2, procès-verbal de réalisation pour la phase 3), une ultime réunion permettra de

- Déterminer la date de mise en service effective de la solution ;
- Prévoir les bilans annuels de suivi.

Article 11 MODALITES D'EXECUTION DU MARCHÉ

Les prestations à réaliser sont définies dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).
Le C.C.T.P. définit les spécificités fonctionnelles attendues.

Article 12 MODALITES DE SUIVI DU DEMARRAGE DU MARCHÉ

Dans le cadre du démarrage du marché, le Titulaire sera dans l'obligation de :

- Respecter la date de réunion de démarrage du marché fixée entre l'Organisme et lui ;
- Présenter son plan de continuité d'activité ;
- Présenter le planning précis des phases de mise en service ;
- Remettre les coordonnées des interlocuteurs privilégiés.

Le Titulaire devra fournir les livrables attendus pour chaque phase de la prestation de mise en service, ce dans les délais fixés en réunion de démarrage.

Le Titulaire devra participer à toutes les réunions de la phase de mise en service et aux réunions du groupe de travail de paramétrage, telles que fixés lors de la réunion initiale de démarrage du marché, ainsi qu'aux réunions de suivi de la qualité des prestations qui seront fixées par la CPAM au cours du marché.

Tout manquement à ces obligations conduira à l'application d'une pénalité prévue à l'article 19 du présent CCAP.

Lors des réunions annuelles de suivi, le Titulaire a la possibilité de fournir copie de son outil de suivi des anomalies/incidents (fiche de contrôle, rapport d'anomalie).

Article 13 MODALITES DE SUIVI DU MARCHÉ

13.1 Représentation des parties

L'Organisme, ainsi que le Titulaire, désigneront chacun un responsable du suivi du marché.

- Pour l'Organisme : le Titulaire sera en relation avec le représentant de la CPAM de la Gironde en la personne du Responsable du Centre d'exams de santé ou son représentant

Ces responsables seront chargés du suivi de l'exécution des prestations et seront les interlocuteurs directs du Titulaire. Ils sont les correspondants habilités par l'organisme à prendre et à transmettre les informations et décisions nécessaires à la bonne exécution des prestations.

- Pour le Titulaire : dès notification du marché et après chaque modification, le Titulaire s'engage à communiquer les coordonnées de la personne responsable du suivi du marché.

Ce représentant du Titulaire sera habilité à prendre et à transmettre les informations et décisions nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire s'engage à informer sans délai l'organisme de toute modification d'interlocuteur désigné.

13.2 Opérations de vérification

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, le Titulaire doit mettre en place un suivi régulier de la qualité des prestations tout au long de l'exécution du marché.

Afin de répertorier les éventuelles anomalies dans l'exécution des prestations, le Responsable du CES ou son représentant dispose d'une fiche de suivi qu'il renseigne au fil de l'eau. Il informe le Responsable du Service Achats Marchés ou son représentant en cas d'impact sur le marché en cours (pénalité, avenant, préparation de la réunion annuelle de bilan...).

En cas d'événements pouvant donner lieu à une pénalité selon l'article 19 du CCAP, le Titulaire est tenu d'informer par mail sans délai, le Responsable du Service Achats Marchés ou son représentant.

13.2.1 Réunions annuelles 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 des prestations ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

Les fiches de suivi, remplies au fil de l'eau, permettront d'objectiver les échanges.

Le Titulaire a la possibilité de transmettre ses propres documents qualité (fiches de contrôle, rapports d'anomalies...), par mail au Responsable chargé du suivi du marché à la CPAM, au plus tard 15 jours avant la tenue de la réunion annuelle de suivi.

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

- Qualitatifs
- Organisationnels
- Sécuritaires
- ...

Sa programmation et sa durée seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du marché.

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

Cette appréciation pourra conduire en l'application de pénalités, prévues à l'article 19 du présent CCAP.

13.2.2 Mesures de sécurité

Le personnel du Titulaire est soumis à des mesures de sécurité qu'il s'agisse de l'accès aux locaux ou du respect des règles de sécurité du travail tant générales que particulières.

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail et veille à les lui faire observer, notamment les doter des équipements prévus par la réglementation hygiène et sécurité (EPI, gestes et postures pour la manutention, etc).

Le Titulaire s'engage à faire respecter à son personnel les règlements intérieurs et de sécurité des sites objets du marché et à transmettre toutes les informations nécessaires au bon déroulement des opérations de maintenance à tout intervenant amené à pénétrer sur le site.

13.2.3 Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Lors de la réunion de démarrage, le Titulaire devra présenter à l'organisme un plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise, indiquant les mesures prises pour que la prestation effectuée ne soit pas ou très peu dégradée, quels que soient les incidents ou accidents humains, technologiques ou naturels qu'aurait à subir le Titulaire lors d'une crise.

En cas de non-respect de cette transmission du PCA par le Titulaire lors de la réunion de démarrage, des pénalités seront appliquées selon les dispositions prévues à l'article 19 au présent C.C.A.P.

13.2.4 Vérifications qualitatives

Les opérations de vérifications portent :

- sur le respect des délais indiqués aux articles 6.1, 6.2, 6.3 et 6.4 du Cahier des Clauses Techniques Particulières,
- sur la qualité des prestations (logiciel, assistance, maintenance et formation).

Les prestations peuvent être refusées pour les raisons suivantes :

- non-respect des règles de l'art, des usages professionnels dans l'exécution des prestations, des prescriptions du C.C.T.P. ;
- non-respect des consignes particulières éventuellement indiquées par l'organisme.

Le candidat doit être en mesure, à tout moment, de donner à l'organisme toute information relative à l'état d'avancement des interventions objets du présent marché.

L'organisme se réserve le droit, en cas de qualité insuffisante des prestations, d'appliquer la réfaction prévue à l'article 19 ci-dessous.

Ces incidents sont consignés dans le tableau de suivi de l'organisme, sous la responsabilité du Responsable du CES. De plus, comme indiqué à l'article 12.2.1 du présent CCAP, le tableau de suivi propre au Titulaire pourra être transmis en amont de chaque réunion annuelle (a minima 15 jours avant la date de la réunion).

13.3 Décisions après vérification

Chaque contrôle donne lieu à l'établissement d'une fiche de non-conformité ou 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, qu'il soit planifié ou inopiné, peut amener deux types de constats :

- Soit le contrôle ne relève aucune anomalie : la fiche de non-conformité ou le rapport d'anomalie est archivé.
- Soit le contrôle relève des anomalies : le fiche de non-conformité ou 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 (fiches de non-conformité et/ou rapports d'anomalies) réalisés dans l'année seront repris lors de la réunion annuelle de bilan.

Pour le reste, se rapporter à l'article 19 du présent CCAP, faisant mention des pénalités liées aux opérations de vérification.

14.1 Forme des prix

Il s'agit d'un marché public à prix forfaitaires pour toutes les prestations récurrentes (sans bon de commande) et pour les prestations occasionnelles (prestation initiale de mise en service et prestations de formation sur bons de commande), identifiées dans l'annexe financière (Annexe 2 à l'Acte d'Engagement).

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 exécutées.

Dans l'hypothèse où la CPAM de la Gironde souhaiterait ajouter ou supprimer des sites ou 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'un site ou 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.

14.2 Contenu des prix

Les prix du présent marché indiqués en annexe financière de l'acte d'engagement (AE) s'entendent tous frais compris.

Ces prix comprennent tous les frais afférents à l'ensemble des charges fiscales et parafiscales pour l'exécution des prestations et de la remise des livrables associés, 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 de photocopie, de livraison des livrables et des communications téléphoniques émanant du personnel du Titulaire, ainsi que tous les frais généraux, bénéfices, charges sociales ou fiscales et taxes diverses, et également les risques d'accident personnels ou aux tiers, pouvant survenir lors de l'exécution des prestations de sorte qu'aucun supplément de quelque nature que ce soit ne puisse s'y ajouter.

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.

Ces prix sont réputés correspondre à l'ensemble des sujétions techniques inhérentes aux dispositions exposées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ou les autres pièces du dossier de consultation des entreprises.

Il ne peut être facturé aucun frais supplémentaire correspondant, que ce soit en quantité et/ou en valeur (aucune somme supplémentaire ne pourra être demandée à l'organisme). Le marché sera conclu pour les montants forfaitaires H.T. et T.T.C. figurant sur l'acte d'engagement.

14.3 Révision du 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 **Mai 2025**) ; ce mois est appelé « mois zéro ».

A chaque possibilité de révision, le mois de référence sera le mois de l'application de la révision précédente, ou, pour la première demande, le mois de remise des offres.

14.3.1 Règles générales de révision du prix

Les prix du marché sont **fermes et non actualisables la première année** d'exécution du marché.

Il convient de préciser que le prix de règlement sera déterminé par l'annexe financière en vigueur à la date de la réalisation des prestations.

La variation des prix n'a pas à être constatée par avenant.

L'indice de révision est l'indice « SYNTEC révisé » 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 – publié le 28/02/2025 : 315.2).

Pour la première demande de révision, l'indice de référence est celui du mois de la remise des offres.

A partir de la deuxième demande, l'indice de la révision des salaires des agents affectés à l'exécution du présent marché est celui du mois de la date anniversaire de la date d'exécution du marché.

La demande de révision doit faire l'objet d'une information par mail, deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, sous peine de forclusion. **La révision se fait à la baisse comme à la hausse.**

La justification détaillée de la revalorisation des prix est à la charge du Titulaire. Elle doit être clairement détaillée (indice, mode de calcul, période concernée) et apparaître dans le mail de demande de révision adressé à :

achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

Les coefficients de révision seront arrondis au millième supérieur.

Exemple : le coefficient 1,10504 sera arrondi à 1,106.

Dans le cas où une révision des prix serait appliquée sur une facture avant de la validation de la CPAM, cette dernière sera bloquée et des justifications et/ou un avoir seront demandés.

Important : A 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.

Passée la première année d'exécution et après demande formulée par le Titulaire, les nouveaux tarifs deviennent contractuels **après validation formelle par la CPAM de la Gironde**. Le Titulaire en est informé par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par échange de mail.

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

14.3.2 Règles spécifiques de révision du prix

Pour la première demande de révision, l'indice de référence est celui du mois de la remise des offres.

Les prix sont fermes pour la période initiale d'exécution de la prestation et révisables à date anniversaire pour chaque reconduction du marché entre les parties contractantes, en application de la formule et dans les conditions définies ci-dessous. Cette révision est à l'initiative du Titulaire et vérifiée par la CPAM, à la hausse comme à la baisse, selon la formule suivante :

$$P = P_o \left[0.15 + 0.85 \left(\frac{SYN\ 1}{SYN\ o} \right) \right]$$

dans laquelle :

P = prix révisé

P_o = prix initial

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

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

14.3.3 Clause butoir et de sauvegarde

L'augmentation des prix détaillés au présent marché est limitée à 5% par an.

Cette limite s'applique à tous les prix du marché.

Par dérogation au Chapitre 8 du CCAG-TIC, 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 5% 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 5% 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 15 MODALITES DE PAIEMENT

15.1 Avances

15.1.1 Titulaire(s) du marché

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. Acte d'Engagement).

Conformément à l'article R.2191-3 du code de la commande publique, le cocontractant aura droit à une avance lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000 euros HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux (2) mois.

Conformément à l'article R.2191-7 du code de la commande publique, le montant de l'avance est fixé à :

- 20 % du montant initial toutes taxes comprises du marché pour les PME ;
- 5% du montant initial toutes taxes comprises du marché pour les autres opérateurs économiques.

Si la durée du marché est supérieure à douze (12) mois, l'avance est égale à 5% d'une somme égale à douze (12) fois le montant initial TTC divisé par cette durée exprimée en mois.

Cette avance n'est due que sur la part du marché que le titulaire ne sous-traite pas.

Les modalités de calcul du montant de l'avance sont définies précisément à l'article R.2191-6 et suivant du code de la commande publique.

Si le titulaire du marché qui a perçu l'avance sous-traite une part du marché postérieurement à sa notification, il rembourse l'avance correspondant au montant des prestations sous-traitées même dans l'hypothèse où le sous-traitant ne souhaiterait pas bénéficier de l'avance, conformément à l'article R.2193-21 du code de la commande publique.

15.1.2 Sous-traitants

Une avance est versée, sur leur demande, aux sous-traitants ayant droit au paiement direct et remplissant les conditions d'octroi d'une avance telles que fixées à l'article R.2191-7 et R.2193-18 du code de la commande publique

Le montant de l'avance est de :

- 20 % pour les PME ;
- 5% pour les autres opérateurs économiques.

Le droit du sous-traitant à une avance est ouvert dès la notification du marché ou de l'acte spécial par le pouvoir adjudicateur conformément à l'article R.2193-20 du code de la commande publique.

Les modalités de calcul de l'avance de 5% se font dans les conditions de l'article R.2193-18 du code de la commande publique sur la base du montant du marché diminué le cas échéant du montant des prestations confiées aux sous-traitants et donnant lieu à paiement direct.

15.1.3 Complément d'information

Aucune avance supérieure à 20% pour les PME et à 5% pour les autres entreprises, n'est prévue pour le présent marché.

15.2 Modalités de règlement

1_ Pour la prestation de mise en service, le droit à présentation de la facture court à compter de la date d'admission des prestations (validation des livrables prévus par le CCTP).

Pour rappel, le non-respect du planning de la prestation de mise en service entraîne pour la CPAM de la Gironde la possibilité de suspendre le paiement des factures et de réclamer des pénalités (article 19 du CCAP).

2_ Pour les prestations récurrentes, les factures seront établies à chaque fin de mois.

En effet, les prestations de maintenance feront l'objet d'une facture mensuelle à terme échu d'un montant égal à 1/12ème du montant global et forfaitaire annuel indiqué à l'Acte d'Engagement.

Pour rappel, une indisponibilité de la solution logicielle pendant deux jours ouvrés consécutifs, quelle qu'en soit la raison, entraîne pour la CPAM de la Gironde la possibilité de suspendre le paiement des factures des prestations récurrentes. Parallèlement, des pénalités pourront être réclamées (article 19 CCAP).

Le montant à facturer résulte de l'application des prix forfaitaires, indiqués en Annexe financière (annexe n°2 à l'AE), ainsi que la déduction éventuelle de pénalités appliquée sur le mois en cause.

3_ Pour les prestations occasionnelles sur bons de commande (formation), les factures seront établies après réalisation de la prestation et accompagnées du bon de commande.

4_ Toutes les factures devront être accompagnées d'un récapitulatif des interventions (prestations / opérations de maintenance...), voire des livrables prévus à la phase concernée.

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

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

15.3 Modalités de facturation

L'Organisme se libérera des sommes dues par virement du montant de la facture sur le compte postal ou bancaire du Titulaire indiqué sur l'acte d'engagement.

Les factures devront impérativement comporter les indications prévues par la réglementation de la comptabilité publique et notamment les renseignements suivants :

- **le numéro du marché (n°44_2024PS) ;**
- la date et le numéro de la facture ;
- le numéro de compte bancaire ou postal du Titulaire ;
- le numéro SIRET ;
- la désignation en clair des prestations concernées ;
- la quantité ;
- le prix unitaire HT exprimé en euro ;
- le montant total HT exprimé en euro ;
- le taux de TVA en vigueur à la date de la livraison ;
- le montant total TTC à régler, exprimé en euro.

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.

Conformément à l'article L.2192-2 et R.2192-3 du code de la commande publique, la facture établie par le Titulaire sera adressée à la CPAM de la Gironde **de façon dématérialisée via le portail Chorus Portail Pro** à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

La transmission d'une facture par une autre voie ne sera pas prise en compte.

L'utilisation de ce portail nécessitera la création d'un compte gratuit par le Titulaire afin de pouvoir y importer les factures au format pdf.

Les codes obligatoires à renseigner afin d'envoyer une facture à l'attention de CPAM de la Gironde via CHORUS PRO sont :

- SIRET : 78184742100018
- Pour le n° de service, nous utilisons **le n° du marché : 44_2024PS**
- Pour le n° d'engagement, nous utilisons le n° du marché : 44_2024PS

Dans un souci de clôture budgétaire, les candidats sont informés 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 domiciliaant 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 candidat 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.

Dans un souci de clôture budgétaire, les candidats sont informés 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 domiciliaant 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 candidat 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.

15.4 Acomptes

La validation intégrale d'un sous-chantier pourra donner lieu à son règlement à titre d'acompte au regard du taux d'acompte et du montant de la prestation concernée indiqués dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (Annexe financière).

Les règles du CCAG-TIC s'appliquent à ce marché, sauf dérogation expresse.

15.5 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 points de pourcentage.

Les pénalités dont le Titulaire serait redevable au titre des dispositions de l'article 19 du présent cahier des clauses particulières seront déduites du montant hors taxes de la facture.

15.6 Retenue de garantie

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

Article 16 CLAUSE DE REEXAMEN

Conformément à l'article R.2194-1 du code de la commande publique, le marché et notamment l'Annexe financière, pourront être modifiés. Ces modifications sont limitées à 5% d'augmentation du montant des prestations inscrites à l'Annexe financière.

De plus, l'Organisme se réserve le droit de modifier l'importance de la prestation en fonction des évolutions de son organisation, de supprimer ou de rajouter de nouveaux sites ou encore, d'effectuer des transferts vers un nouveau site.

Toute modification du périmètre de la prestation fera l'objet d'un avenant.

Article 17 SOUS-TRAITANCE

17.1 Acceptation des sous-traitants

En vertu des dispositions des articles L.2193-2 et L.2193-3 du code de la commande publique, le Titulaire peut, sous sa responsabilité, sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations du présent marché, sous réserve de l'acceptation de l'organisme et de l'agrément par lui des conditions de paiement de chaque sous-traitant.

L'acceptation du ou des sous-traitant(s) et l'agrément de leur(s) condition(s) de paiement sont soumis aux dispositions des articles R.2193-1 à R.2193-4 du code de la commande publique.

En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire s'engage à faire respecter à ses sous-traitants l'ensemble des clauses du présent marché.

Le Titulaire du marché demeure entièrement responsable des prestations sous-traitées.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'organisme, le Titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent. Cet acte mentionne notamment : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'ensemble des dispositions visées dans les pièces constitutives du présent marché s'appliquent à l'ensemble des intervenants.

Le manquement à l'information de la sous-traitance par le Titulaire, avant l'exécution du marché ou en cours d'exécution, conduisant à une sous-traitance occulte, pourra entraîner, conformément à l'article 41 du CCAG-TIC, la résiliation du marché pour faute du Titulaire.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

17.2 Paiement des sous-traitants

Le pouvoir adjudicateur paie directement le(s) sous-traitant(s) lorsque la somme des prestations sous-traitées est au moins égale ou supérieure à 600 € TTC.

Conformément à l'article R.2193-11 du code de la commande publique, le(s) sous-traitant(s) adresse(nt) la demande de paiement au Titulaire du marché par tout moyen permettant d'en assurer la réception et d'en déterminer la date, ou la dépose auprès du Titulaire contre récépissé.

Le Titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception ou du récépissé mentionnés à l'article R.2193-12 du code de la commande publique, pour donner son accord ou notifier son refus, d'une part au sous-traitant et d'autre part au pouvoir adjudicateur.

Passé ce délai de quinze (15) jours, le Titulaire du marché est réputé avoir accepté la demande de paiement du sous-traitant, conformément à l'article R.2193-13 du code de la commande publique.

Les dispositions des articles R.2193-14 à R.2193-16 du code de la commande publique s'appliquent.

Article 18 CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire est tenu à **une obligation de résultat dans la réalisation des prestations.**

Pour rappel, il s'agit d'un marché avec obligation de résultats et non de moyens. Par conséquent, si les moyens proposés s'avèrent insuffisants, ils devront être augmentés sans aucune incidence financière sur le marché.

Pour s'assurer de la bonne exécution des prestations par le Titulaire 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-TIC 2021, sur la durée totale du marché, rappelée à l'article 12.2 du présent CCAP.

Article 19 PENALITES

19.1 Généralités

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

Par dérogation 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.

L'application des pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de l'Organisme de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie du présent marché aux frais et risques du Titulaire.

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.

Les pénalités éventuelles dont le Titulaire peut être redevable sont déduites du montant du marché public révisé ou actualisé TTC.

Par dérogation 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.

19.2 Détail des différentes pénalités

19.2.1 Pénalité pour retard au démarrage du marché

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de retard au démarrage du marché de la part du Titulaire (pas de mise à disposition de la solution logicielle paramétrée, absence de tests valides de fonctionnement post installation, formation inexistante ou incomplète des utilisateurs, non-respect du planning de mise en service validé en réunion de démarrage conformément à l'article 6.3 du CCTP, non fourniture des livrables attendus en phase de mise en service ou livrables incomplets...), une pénalité de trois cents (300 €) HT sera appliquée par jour ouvré de retard par rapport au planning arrêté et validé en réunion de démarrage.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.2 Pénalité pour absence aux réunions de la phase de mise en service

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas d'absence de participation du Titulaire aux réunions de la phase de mise en service (réunions du groupe de travail pour le paramétrage, réunion de vérification des livrables de chaque phase...), une pénalité de trois cents (300 €) HT sera appliquée sur la prochaine facture.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.3 Pénalité pour absence à la réunion annuelle de suivi

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas d'absence de participation du Titulaire à la réunion annuelle de bilan des prestations du marché, une pénalité de trois cents (300 €) HT sera appliquée sur la prochaine facture.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.4 Pénalité pour absence de Plan de Continuité d'Activité (PCA) à la date de démarrage du marché et/ou obsolescence du PCA au cours de la durée du marché

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas d'absence de présentation d'un Plan de continuité d'activité (PCA), à la date de démarrage du marché, une pénalité de cent cinquante (150) € HT par jour calendaire de retard sera appliquée sur la prochaine facture.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, la même pénalité sera appliquée à défaut d'une mise à jour, a minima annuelle, du PCA du Titulaire. Le PCA à jour devra être présenté à chaque réunion annuelle.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.5 Pénalité pour retard et/ou absence de notification des incidents de sécurité et/ou violation des données

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de retard et/ou d'absence de notification des incidents de sécurité et/ou violation des données, conformément à l'article 6.6.7 du CCTP, sans mise en demeure préalable, une pénalité de cent (100) € HT par délai non respecté (24 heures de la connaissance de l'événement par le Titulaire) ou absence de notification dans le délai sus-cité.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.6 Niveau de disponibilité des web services et/ou API non atteint

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, dans l'hypothèse où le Titulaire ne peut garantir le niveau de disponibilité requis (article 6.4.1 du CCTP), le Titulaire doit en informer préalablement la CPAM de la Gironde par mail, et pourra être redevable d'une pénalité forfaitaire de cent (100) € HT par jour ouvré de disponibilité dégradée, si la durée du service dégradé est supérieure à 1 jour ouvré.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.7 Pénalité de retard dans l'exécution des prestations

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de non-respect des délais fixés à l'article 6 du CCTP (articles 6.1, 6.2, 6.3 et 6.4), quelle que soit la nature de l'empêchement, l'organisme pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité de cinquante (50) € HT par retard constaté.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.8 Pénalité pour refus de commande

Par dérogation 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.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.9 Pénalité pour fonctionnement dégradé

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, dans l'hypothèse où à titre exceptionnel, le Titulaire ne peut exécuter les prestations conformément à ses obligations contractuelles et se trouve dans l'obligation de mettre en place un mode de fonctionnement dégradé (dont l'origine n'est pas imputable à la CPAM de la Gironde) impactant l'organisation de la CPAM de la Gironde, le Titulaire doit en informer préalablement la CPAM de la Gironde par mail, et pourra être redevable d'une pénalité forfaitaire de cent (100) € HT par jour ouvré de fonctionnement dégradé, si la durée du service dégradé est supérieure à deux (2) jours ouvrés.

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.2.10 Pénalité pour autre manquement grave ou répété

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de manquement grave et répété du Titulaire dans l'exécution des prestations, autre que ceux listés ci-dessus, la CPAM peut lui appliquer une pénalité forfaitaire de cent (100) € HT par manquement constaté.

Exemples (liste non exhaustive) :

- Non-respect des consignes de sécurité dans l'ensemble des locaux de la CPAM ;
- Mauvaise manutention répétée ;
- Plusieurs retards de réparation (plus de trois sur une période de 30 jours) ;
- Mauvais comportement des agents sur un site ;
- ...

Ces pénalités sont cumulatives et elles seront déduites de la facture du Titulaire dans le respect des règles du cumul définies à l'article 19.3 du présent CCAP.

19.3 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 21 du CCAP.

19.4 Exécution aux frais et risques du Titulaire

Conformément 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 20 REFACTION

L'organisme pratique une réfaction sur le prix s'il constate que la qualité des interventions n'a pas atteint le degré de satisfaction nécessaire, eu égard notamment :

- aux principes édictés par les règles de l'art, aux usages de la profession ;
- aux objectifs de l'organisme résultant des prescriptions du C.C.T.P.

Article 21 RESILIATION

L'organisme peut, si le Titulaire ne remplit pas les obligations que lui impose le présent marché, prononcer la résiliation du marché.

Les conditions et les modalités de résiliation applicables au marché sont celles prévues au Chapitre 8 du CCAG-TIC.

Outre ces cas de résiliation, l'Organisme se réserve la possibilité de résilier le marché dans les cas suivants :

- Augmentation des prix détaillés au présent marché supérieure à 5% par an (en application de la clause butoir et de la clause de sauvegarde prévues à l'article 14.3.3 du présent CCAP) ;
- Au-delà de 3 mois de prestations pénalisées, l'Organisme se réserve le droit de résilier le présent marché (en application de l'article 21 du présent CCAP, relatif au cumul de pénalités) ;
- Disparition de la prestation du fait de l'évolution des missions de l'Organisme ;
- Modification ou évolution à la hausse ou à la baisse des activités / missions de la CPAM de la Gironde ayant un impact sur l'objet du marché, quel que soit le ou les site(s) concerné(s) ;
- Modification du besoin qui excède les 10% de diminution ou augmentation des prestations ;
- Adhésion de l'Organisme à un marché régional ou national sur le même segment d'achat.

A compter de la troisième prestation défaillante (sur une période de 30 jours consécutifs), l'Organisme peut résilier le marché sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception et ce, avec un préavis de huit (8) jours.

Article 22 CLAUSES SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

22.1 Clause sociale

Par dérogation à l'article 16.1 du CCAG-TIC, aucune clause sociale n'est prévue.

22.2 Clause environnementale

Par dérogation à l'article 16.2 du CCAG-TIC, aucune clause environnementale n'est prévue.

Article 23 CERTIFICATS

En application de l'article L.8222-1 du code du travail, le Titulaire est tenu de transmettre à compter de la date notification du marché, de les actualiser tous les six mois, selon la date de validité des documents, et sans que l'organisme n'en fasse la demande expresse, les pièces prévues aux articles D.8222-5 et D.8222-7 du code du travail, et ce jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

1) Dans tous les cas, les documents suivants devront être remis :

a. Une attestation de fourniture de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.143.15 émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six (6) mois ;

b. Une attestation sur l'honneur du Titulaire du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires et le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises lorsque le Titulaire n'est pas tenu de s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers et n'est pas en mesure de produire les documents mentionnés au a. ou au b. du 2° datant de moins de six (6) mois ;

2) Lorsque l'immatriculation du Titulaire au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :

a. Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou Kbis) datant de moins de trois (3) mois ;

b. Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers, ou lorsque le Titulaire n'est pas tenu de s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés ou, au répertoire des métiers et n'est pas en mesure de produire un extrait K bis ni une carte d'identification, le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises ;

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 un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;

d. Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription ;

3) Lorsque le Titulaire emploie des salariés, une attestation sur l'honneur établie par ce Titulaire de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L.1221-10, L.3243-2 et R.3243-1 du code du travail.

4) Si le Titulaire est établi ou domicilié à l'étranger, l'organisme se fait remettre dans les mêmes conditions les documents énumérés à l'article D.8222-7 du code du travail.

Les documents et attestations demandés doivent être rédigés en langue française ou être accompagnés d'une traduction en langue française.

Le Titulaire devra adresser les documents cités ci-dessus, au Pôle Régional des Achats par voie électronique à l'adresse suivante : achat-marche.cpam-bordeaux@assurance-maladie.fr

En cas de non présentation de ces documents dans les délais impartis, une mise en demeure est envoyée au Titulaire.

Le Titulaire est tenu de présenter les documents dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure. Passé ce délai et malgré la mise en demeure, le présent marché pourra être résilié dans les conditions mentionnées à l'article 21 du présent CCAP.

Article 24 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 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. Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le Titulaire.

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 25 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, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

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

Article 26 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 le CES ou 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 et/ou sous-traitants.

26.1 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.

26.2 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.

26.3 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.cnam-gironde@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 27 LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE

Si des difficultés 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
Fax : 05 47 33 91 88

Article 28 DEROGATIONS AU CCAG-TIC

Articles du CCAP et CCTP par lesquels sont introduites ces dérogations :	Articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé :	Objet de la dérogation :
5	4	Pièces contractuelles
14.3.3	27	Clause butoir et de sauvegarde
19	14	Pénalités
22	16.1 et 16.2	Clauses sociales et environnementales
24	9	Assurance

* * *