

Appel d'offres ouvert : N° 2025 – 04

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

Objet du marché :

Marché de service d'externalisation et gestion des courriers sortants et de leur archivage pour l'URSSAF Midi-Pyrénées.

Organisme passant le marché :

URSSAF MIDI-PYRENEES
Rue Pierre-et-Marie Curie
Labège
31061 TOULOUSE cedex 9

SIRET : 535 146 500 00017

SOMMAIRE

ARTICLE 1ER - CHAMP D'APPLICATION – DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 PARTIES CONTRACTANTES	3
1.2 OBJET DU MARCHE	3
1.3 FORME DU MARCHE - EXECUTION DU MARCHE	3
1.4 CLAUSES DE NON-EXHAUSTIVITE	4
1.5 DECOMPOSITION EN TRANCHES ET LOTS	4
1.6 FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS	4
1.7 REPRESENTATION DE L'ACHETEUR	5
1.8 REPRESENTATION DU TITULAIRE	5
1.9 AUDITS ET EXPERTISES	5
1.10 GROUPEMENT D'OPERATEURS ECONOMIQUES ET SOUS-TRAITANCE	6
ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	6
ARTICLE 3 - CONFIDENTIALITE – MESURES DE SECURITE	7
ARTICLE 4 – DUREE ET DELAIS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON DU MARCHE	7
4.1 DUREE DU MARCHE	7
4.2 DELAI D'EXECUTION ET DE LIVRAISON	7
4.3 PROLONGATION DES DELAIS	7
ARTICLE 5 - PRIX DES PRESTATIONS	8
5.1 CARACTERISTIQUES DES PRIX	8
5.2 OFFRES PROMOTIONNELLES	8
5.3 MODALITES DE VARIATION DES PRIX	8
ARTICLE 6 – PRECISION SUR LES MODALITES DE REGLEMENT	9
6.1 GARANTIE FINANCIERE	9
6.2 AVANCE	9
6.3 CONTENU DE LA DEMANDE DE PAIEMENT	9
6.4 MODE DE REGLEMENT	10
ARTICLE 7 - PENALITES	10
ARTICLE 8 – DEVELOPPEMENT DURABLE	11
8.1 CLAUSE D'INSERTION SOCIALE	11
8.2 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE GENERALE	11
ARTICLE 9 – CONDITION D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
9.1 DISPOSITIONS GENERALES	11
9.2 CONDITIONS DE LIVRAISON	11
9.3 STOCKAGE, EMBALLAGE ET TRANSPORT	11
ARTICLE 10 – VERIFICATIONS ET ADMISSION	12
10.1 OPERATIONS DE VERIFICATION	12
10.2 ADMISSION, AJOURNEMENT, REFACTION ET REJET	12
ARTICLE 11 – MAINTENANCE ET GARANTIE	12
11.1 MAINTENANCE	12
11.1.1 MAINTENANCE CORRECTIVE	12
11.1.2 MAINTENANCE PREVENTIVE	13
11.1.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE	13
11.2 GARANTIE	13
ARTICLE 12 – PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES A L'EGARD DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET A LA LIBRE CIRCULATION DE CES DONNEES (DIT « REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES »)	13
12.1 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	13
12.2 DESCRIPTION DU TRAITEMENT(S) DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	13
12.3 OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE L'ACHETEUR	14
12.4 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR VIS-A-VIS DU TITULAIRE	15
12.5 ASSISTANCE DU TITULAIRE DANS LE CADRE DU RESPECT PAR L'ACHETEUR DE SES OBLIGATIONS	15
12.6 SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	16
12.7 DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES	16
12.8 EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES	16
12.9 NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	16
12.10 SOUS-TRAITANCE	16
12.11 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL EN FIN DE MARCHE	17
12.12 DOCUMENTATION ET AUDIT	17
12.13 MANQUEMENT DU TITULAIRE	17
ARTICLE 13 – ASSURANCES	17
ARTICLE 14 – CLAUSE DE REVERSIBILITE	17
ARTICLE 15 – RESILIATION	18
ARTICLE 16 – DIFFERENDS ET LITIGES	18
ARTICLE 17 - LISTE RECAPITULATIVE DES DEROGATIONS AU CCAG	18

ARTICLE 1ER - CHAMP D'APPLICATION – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Parties contractantes

Les parties contractantes sont d'une part,

URSSAF MIDI-PYRENEES
Rue Pierre-et-Marie Curie
Labège
31061 TOULOUSE cedex 9

Représentée par son directeur Monsieur Jean DOKHELAR, Directeur Régional de l'Urssaf Midi-Pyrénées

Et d'autre part, l'entreprise titulaire du marché désignée par l'expression « *le titulaire* ».

1.2 Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) concernent l'externalisation et la gestion des courriers sortants et de leur archivage pour l'URSSAF Midi-Pyrénées.

Le présent C.C.A.P. a pour objet de fixer le cadre, la nature des prestations que le titulaire s'engage à fournir, leurs prix, leurs conditions de commande, de livraison, d'admission et de paiement et, d'une façon plus générale, l'ensemble des modalités afférentes à l'exécution des prestations ainsi définies.

Le titulaire du marché s'engage à une obligation de résultat pour exécuter les prestations dans les conditions définies ci-après et au Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Les prestations relèvent d'un marché de services.

Sites de l'Urssaf Midi-Pyrénées concernés par le marché :

Sites de l'Urssaf Midi-Pyrénées
Foix – 4 rue Victor Hugo – 09000 FOIX
Rodez – Avenue de Bourran - 12000 RODEZ
Toulouse – 166 rue Pierre et Marie Curie - 31670 LABEGE
Tarbes – 15 rue Latil - 65000 TARBES
Albi – 2 rue Gustave Eiffel – 81990 PUYGOUZON
Montauban - 300 avenue du Danemark, Zone Albasud- 82000 Montauban
Cahors - 230 Rue Hautesserre - 46000 Cahors
Auch – 11 rue de Châteaudun – 32000 AUCH – Pour l'instant ce site est transféré pour 24 mois au 44 rue Victor Hugo 32000 AUCH

1.3 Forme du marché - Exécution du marché

La consultation vise à la conclusion d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande.

Il est conclu sans minimum sur sa durée et avec maximum sur sa durée.

La présente consultation est passée en application des dispositions :

- de l'article L 2125-1 du Code de la commande publique.
- de la procédure d'appel d'offres ouvert en applications des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique.
- de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de sécurité sociale pris en application de l'article L.124-4 du code de la sécurité sociale.
- des articles relatifs aux bons de commande, les articles R 2162-1 à R 2162-6 et R 2162-13 à R 2162-14 du Code de la commande publique.

Les prestations s'exécutent de façon récurrente sans que l'acheteur ait besoin d'émettre des bons de commandes. Le marché est traité à prix forfaitaires et unitaires aux volumétries de courriers réellement réalisées sur la période mensuelle.

La facturation des envois sera réalisée à terme échu, au service fait, sur la base du nombre de courriers adressés.

1.4 Clauses de non-exhaustivité

Le titulaire n'a pas l'exclusivité des commandes de l'Urssaf, dans les cas suivants :

- Prestations à commander auprès d'un fournisseur désigné par l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité sociale,
- Prestations destinées à une opération fonctionnellement indépendante faisant l'objet d'un marché séparé auquel il peut, au demeurant, concourir soit seul soit dans le cadre d'un groupement soit à titre de sous-traitant.

1.5 Décomposition en tranches et lots

Conformément à la nature de ce marché, passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert, aux articles L 2113-11 et R 2113-2 du Code de la commande publique, et afin ne pas rendre techniquement plus difficile l'exécution des prestations, ce marché constitue

1.6 Forme des notifications et informations

La notification au titulaire des décisions ou informations de l'acheteur qui font courir un délai, est faite :

- Soit par le biais du profil d'acheteur
- Soit directement au titulaire, ou à son représentant dûment qualifié, contre récépissé ;
- Soit par échanges dématérialisés
- Soit par tout autre moyen permettant d'attester de manière certaine la date de réception de la décision ou de l'information.

Cette notification peut être faite à l'adresse du titulaire mentionnée dans l'acte d'engagement ou, à défaut, à son siège social. A ce titre le titulaire doit préciser l'établissement qui exécutera la prestation et adresse, téléphone, et adresse mail.

En cas de groupement, la notification se fait au mandataire pour l'ensemble du groupement.

1.7 Représentation de l'acheteur

Par défaut, le correspondant de l'Urssaf est son Directeur.

A la mise en œuvre du marché, les correspondants de l'Urssaf Midi-Pyrénées sont **Carole FONSEGRIVES** carole.fonsegrives@urssaf.fr 05 62 25 31 71 – 07 86 66 90 30 pour la partie administrative et Valérie OUSTRY pour l'exécution du contrat.

Pour les commandes et le suivi quotidien des actions, la liste des contacts sera remise au titulaire au démarrage du marché.

Seul le Directeur peut modifier cette liste par suppression, adjonction ou substitution.

1.8 Représentation du titulaire

Dès la notification du marché, le titulaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire en cours d'exécution du marché.

Ce ou ces représentants sont réputés disposés des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom à l'acheteur dans les délais requis ou impartis par le marché, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- à ses coordonnées bancaires ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

Et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

1.9 Audits et expertises

L'Urssaf peut faire procéder à ses frais à tout audit ou expertise non invasive qu'il estime utile. Le titulaire est tenu de répondre aux questions de l'auditeur ou de l'expert sans pouvoir exiger un complément de rémunération pour le temps qu'il consacre à ces entretiens.

En outre l'Urssaf se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée une mission d'assistance et de conseil pour le suivi de ce marché. Cette société est chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail en relation avec le titulaire.

L'objet de l'audit est de contrôler la bonne exécution des obligations à la charge du titulaire.

En cas de non-respect de ses obligations, le titulaire s'expose à des pénalités prévues par la législation en vigueur, sans préjudice des actions civiles en dommages et intérêts auxquels chaque membre du groupement ou la personne affectée peut prétendre.

L'acheteur pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de constatations de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées dans cet article.

1.10 Groupement d'opérateurs économiques et sous-traitance

Les règles relatives aux groupements d'opérateurs économiques sont fixées par les articles R 2142-19 à R 2142-24, R 2142-26 à R 2142-27 et R 2151-7, R 2191-32 à R 2191-35, R 2191-46 à R 2191-53 et R 2191-58 du Code de la commande publique.

En cas de défaillance du mandataire du groupement, les membres du groupement sont tenus de lui désigner un remplaçant. A défaut, et à l'issue d'un délai de huit jours courant à compter de la notification de la mise en demeure par l'acheteur d'y procéder, le cocontractant énuméré en deuxième position dans l'acte d'engagement devient le nouveau mandataire.

Le titulaire du marché, qui veut sous-traiter une partie des prestations, demande à l'acheteur d'accepter chaque sous-traitant et d'agréer ses conditions de paiement selon les modalités définies aux articles R2193-1 à R 2193-9, R 2193-10, R 2193-17 à R2193-21 du Code de la commande publique et de l'article 3.6 de l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services ci-après dénommé CCAG Fournitures et Services.

ARTICLE 2 – PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes ; en cas de contradiction entre elles, elles prévalent les unes contre les autres de façon décroissante en fonction de leur ordre d'énumération.

Pièces Particulières

- Pièce n°1 : L'Acte d'Engagement et ses annexes éventuelles (AE)
- Pièce n°2 : Le Bordereau de Prix Unitaire (BPU)
- Pièce n°3 : Le Détail Quantitatif Estimatif (D.Q.E.)
- Pièce n°4 : le présent Cahiers des Clauses Administratives particulières (CCAP)
- Pièce n°5 : le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
- Pièce n°6 : le Cadre de Réponses Techniques (CRT)

Pièces Générales

- Pièce n°5 : l'arrêté du 19 juillet 2018 portant règlement sur les marchés des organismes de Sécurité sociale du régime général,
- Pièce n°6 : l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG de fournitures et services).
- Pièce n°7 : les règlements, s, arrêtés, normes et recommandations européens et français, et toutes autres normes reconnues équivalentes concernant l'objet du présent marché.

La présente liste des textes de référence n'est pas exhaustive, le titulaire, de par sa qualité de professionnel est seul responsable de l'application de la réglementation en vigueur et de celle qui deviendrait applicable cours du présent marché.

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

De même, le titulaire ne peut faire valoir, en cours d'exécution du marché, aucune nouvelle condition générale ou spécifique, sans l'accord exprès du coordonnateur du groupement.

ARTICLE 3 - CONFIDENTIALITE — MESURES DE SECURITE

Le titulaire ou les collaborateurs du titulaire qui ont à se déplacer sur le site de l'Urssaf sont soumis aux mêmes obligations que le personnel. Ils sont notamment tenus au respect d'une charte de sécurité. Si un préposé du titulaire refuse de respecter cette charte de sécurité, il incombe au titulaire de le remplacer par un autre salarié de même compétence et expérience qui accepte ces obligations.

Si le titulaire refuse d'appliquer cette charte de sécurité, le marché sera immédiatement résilié à ses torts exclusifs.

Conformément à l'article 226-13 du Code pénal relatif au secret professionnel, le titulaire ne peut rien révéler des informations qu'il viendrait à connaître du fait de son activité dans les locaux de l'Urssaf.

En cas de violation du secret professionnel, le contrat serait immédiatement résilié aux torts exclusifs du titulaire.

D'une façon plus générale, chacun des signataires s'engage à observer la plus grande discrétion sur toute information en provenance de l'autre partie, quelle qu'en soit la nature et ce, tant à l'égard des tiers qu'à l'égard des membres de son personnel et de ses sous-traitants éventuels non appelés à en avoir connaissance.

ARTICLE 4 – DUREE ET DELAIS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON DU MARCHÉ

4.1 Durée du marché

Ce présent accord-cadre est conclu pour une durée de 12 mois à compter du 28 octobre 2025.

Il pourra être renouvelé par tacite reconduction, dans les mêmes termes, pour une période de 1 an, trois fois, sans que la durée totale du marché ne puisse excéder quatre ans. Le titulaire de l'accord-cadre ne peut refuser la reconduction, ni prétendre au versement d'une quelconque indemnité en cas de non-reconduction.

Dans le cas où l'acheteur n'entend pas reconduire l'accord-cadre, il en informe le titulaire par lettre recommandée avec avis réception moyennant un préavis de trois (3) mois avant sa date anniversaire.

L'URSSAF Midi-Pyrénées se réserve la possibilité de conclure un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires, dans les conditions de l'article R 2122-7 du Code de la commande publique.

La durée de validité des bons de commande pourra excéder celle de la durée de l'accord-cadre dans la limite d'un mois à condition que le bon de commande ait été établi avant la date d'expiration de l'accord-cadre.

Aucun bon de commande ne pourra être émis après l'échéance de l'accord-cadre.

4.2 Délai d'exécution et de livraison

Les délais d'exécution des services sont fixés conformément aux stipulations du C.C.T.P.

4.3 Prolongation des délais

Une prolongation des délais peut être accordée sur décision de l'acheteur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG Fournitures et Services.

ARTICLE 5 - PRIX DES PRESTATIONS

5.1 Caractéristiques des prix

Le présent marché est passé à prix forfaitaires et unitaires aux volumétries de courriers réellement réalisées sur la période mensuelle, il comprend :

- une partie à prix unitaires appliqués aux prestations réellement exécutées sur la base des prix indiqués dans le Bordereau de prix unitaires (BPU)
- une partie à prix forfaitaires, dont certains sont mobilisables uniquement en début de marché et d'autres reconductibles, sur la base des prix indiqués dans le Bordereau de prix unitaires (BPU)

Les prix sont réputés comprendre toutes charges fiscales et parafiscales et matériels nécessaires à la parfaite réalisation des prestations (enveloppes, papier, encre, ...), ainsi que tous les frais inhérents à l'exécution du marché de sorte qu'aucune plus-value ne puisse s'y ajouter.

Les quantités indiquées dans le CCTP sont données à titre estimatif et n'ont pas de valeur contractuelle. La facturation des envois sera réalisée à terme échu, au service fait, sur la base du nombre de courriers adressés. De même que le paiement de la maintenance se fera à terme échu, annuellement, déduction faite des éventuelles pénalités.

Ces prix sont réputés être établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre (Mo).

Les prix du présent marché comprennent tous les frais et dépenses nécessaires à l'exécution de la prestation décrite dans le CCTP. Le titulaire prendra à sa charge la commande et le pilotage des prestations assurées par les fournisseurs parties prenantes de la réponse au marché, pour une maîtrise d'œuvre complète de la solution (hors maintenance associées aux applications tierces)

Le titulaire certifie que les prix et les tarifs de référence stipulés dans le bordereau de prix n'excèdent pas ceux du tarif pratiqué pour l'ensemble de sa clientèle.

Il s'engage à fournir à l'acheteur toutes les justifications permettant de vérifier cette conformité.

5.2 Offres promotionnelles

En cours de marché, le titulaire pourra, s'il est en capacité de mutualiser l'envoi pour plusieurs clients, établir des tarifs promotionnels sur des produits faisant l'objet du bordereau de prix du marché.

5.3 Modalités de variation des prix

Les prix du présent marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques correspondant au mois de remise des offres. Ce mois est appelé « mois zéro ».

Les prix sont révisés annuellement à la date d'anniversaire du contrat par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \left[0,125 + 0,875 \left(\frac{0,50 \frac{ICHT - M}{ICHT - M_0}}{1} \right) + \left(0,30 \frac{IPP}{IPP_0} \right) + \left(0,20 \frac{Fsd3}{Fsd3_0} \right) \right]$$

Dans laquelle :

P = Tarif révisé

Po = Tarif d'origine

ICHT-Mo = Indice de coût horaire du travail, tous salariés, dans les activités spécialisées, scientifiques et techniques - N° identifiant 1565195 - Dernier indice connu à la date de la consultation

ICHT-M = Indice du coût horaire du travail révisé – Tous salariés – Activités spécialisées, scientifiques et techniques - N° identifiant 1565195 - Dernier indice connu à la date de l'actualisation.

IPPo = Dernier indice connu à la date de la consultation, de Prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - Papier et carton — N° identifiant 010534583

IPP = Dernier indice connu à la date de l'actualisation, de Prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - Papier et carton –N° identifiant 010534583

FSD3o = Indice des Frais et Services Divers, dernier indice connu à la date de la consultation

FSD3= Indice des Frais et Services Divers, dernier indice connu à la date de l'actualisation

Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

La variation ressortant de ce calcul s'applique à la hausse et à la baisse.

En cas de suppression ou substitution de l'indice, il est pris en compte tout indice analogue ou substitué.

A chaque reconduction le titulaire, fournira un nouveau bordereau de prix unitaires avec les prix révisés.

La révision des tarifs « *affranchissement* » s'établira sur la base des tarifs pratiqués par les services de La Poste.

ARTICLE 6 – PRECISION SUR LES MODALITES DE REGLEMENT

6.1 Garantie financière

Aucune garantie financière ne sera appliquée.

6.2 Avance

Conformément aux articles R 2191-7 et R 2191-9 du Code de la commande publique, Le versement de l'avance est soumis à la constitution d'une garantie à première demande portant sur l'intégralité du remboursement de l'avance.

Le remboursement de l'avance se fera selon les dispositions des articles R 2191-11 à R 2191-12, R 2191-14 à R 2191-15 et R 2191-19 dudit Code.

6.3 Contenu de la demande de paiement

Une facture mensuelle sera établie.

A cette facture sera joint un relevé par site détaillant les opérations journalières.

Les règlements sont effectués sur présentation de facture dématérialisée envoyée via Chorus Pro.

Les retenues dont le titulaire est redevable sont déduites, par compensation, de la facturation la plus proche.

La demande de paiement doit comporter outre les mentions légales les indications suivantes :

- La raison sociale du titulaire
- Le numéro du marché
- Les dates (ou périodes) d'exécution des prestations

- La désignation et référence de chaque service effectué
- Le taux et le montant de la TVA
- La date de facturation

En cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;

En cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ;

Le cas échéant, les pénalités et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché.

Les autres dispositions relatives aux groupements d'opérateurs économiques s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG Fournitures et Services.

En cas de litige sur une facture, son paiement peut être suspendu en totalité jusqu'à la solution du litige.

6.4 Mode de règlement

Les sommes dues au titulaire seront réglées par virement bancaire dans un délai maximum de paiement de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

ARTICLE 7 - PENALITES

Les pénalités sont calculées à compter du 1^{er} jour de retard.

Sans mise en demeure préalable :

- En cas de non-respect du délai de mise en œuvre de la solution (1 mois à compter de la notification), le titulaire encourt une pénalité d'un montant de 100 € par jour franc de retard.
- En cas de non-respect du délai d'édition et de mise sous plis des courriers recommandés (1 jour ouvré), ou d'affranchissement par la poste (2 jours ouvrés), une pénalité de 100 € par jour franc de retard sera appliquée,
- En cas de non-respect du suivi des AR, une pénalité d'un montant de 100 € par AR non suivi.
- Tout lot ou courrier envoyé non-conforme aux spécifications ne sera pas facturé à l'organisme (ni la prestation, ni l'affranchissement).
- En cas d'indisponibilité de la solution d'une durée supérieure à 24h00, le titulaire encourt une pénalité de 100€ par jour franc d'indisponibilité.

Par dérogation à l'article 14.3 du CCAG-FCS, le titulaire ne sera pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € HT pour l'ensemble du marché.

Avec mise en demeure préalable :

Dans le cas où le titulaire du marché, ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du code du travail, il pourra lui appliquer des pénalités fixées à 10 % du montant du contrat dans les conditions suivantes. Cette pénalité sera appliquée si, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, de faire cesser sa situation irrégulière, le cocontractant n'apporte pas la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle. A défaut de correction des irrégularités signalées dans le délai de quinze jours, l'Urssaf Midi-Pyrénées en informe l'agent de l'inspection du travail auteur du signalement et peut appliquer les pénalités prévues par le contrat. S'il n'applique pas les pénalités, l'Urssaf Midi-Pyrénées pourra rompre le contrat, sans indemnité, aux torts exclusifs du titulaire du marché.

ARTICLE 8 – DEVELOPPEMENT DURABLE

8.1 Clause d'insertion sociale

Sans objet

8.2 Clause environnementale générale

Le titulaire veillera à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement. Il doit être en mesure d'en justifier le cas échéant, en cours d'exécution sur simple demande de l'Urssaf Midi-Pyrénées.

En cas d'évolution de la législation sur la protection de l'environnement en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles demandées par l'Urssaf Midi-Pyrénées, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant.

Le titulaire devra tenir compte sur l'ensemble du cycle de vie des produits ou services acquis et selon la nature de l'achat :

- La réduction des prélèvements des ressources ;
- Les actions en faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement, de l'intégration de matières recyclées et du recyclage ;
- Les économies d'énergie et le développement des énergies renouvelables ;
- La prévention de la production des déchets et leur orientation vers des filières de valorisation ;
- Les pratiques environnementales appliquées aux modalités d'exécution des prestations et notamment les politiques de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'amélioration de la qualité de l'air ;
- La réduction des impacts sur la biodiversité ;
- La sensibilisation des intervenants aux problématiques environnementales liées à l'exécution du marché.
-

ARTICLE 9 – CONDITION D'EXECUTION DES PRESTATIONS

9.1 Dispositions générales

Les fournitures ou services devront être conformes aux stipulations du marché.

9.2 Conditions de livraison

Sans objet.

9.3 Stockage, emballage et transport

Sans objet.

ARTICLE 10 – VERIFICATIONS ET ADMISSION

10.1 Opérations de vérification

Les vérifications qualitatives et quantitatives simples sont effectuées par un représentant de l'URSSAF Midi Pyrénées au moment de la livraison (examen sommaire) conformément aux articles 22, 23 et 24 du CCAG Fournitures et Services. A l'issue des opérations de vérification, l'acheteur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du CCAG Fournitures et Services.

10.2 Admission, ajournement, réfaction et rejet

L'admission, l'ajournement, la réfaction et le rejet seront prononcés par le représentant de l'acheteur dans les conditions prévues à l'article 30 du CCAG Fournitures et Services.

En complément des dispositions de l'article 30 du CCAG Fournitures et Services, il est précisé que si l'acheteur constate que la qualité des fournitures n'est pas conforme, il notifie au titulaire sa décision de réfaction par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagné des motifs de sa décision et du pourcentage de réfaction appliqué.

Le titulaire dispose de 15 jours pour à compter de la réception de ce courrier pour faire connaître ses observations. La responsabilité du titulaire sera dérogée si l'acheteur accepte les observations.

ARTICLE 11 – MAINTENANCE ET GARANTIE

11.1 Maintenance

De par leur nature, les prestations objet du marché nécessitent une maintenance dans les conditions édictées dans l'article 27.1 du CCAG Fournitures et Services. Elle prendra effet à l'issue de la garantie.

L'acheteur est préalablement avisé de ces modifications ; il peut s'y opposer, lorsqu'elles rendent nécessaires des changements dans ses processus de fonctionnement, à moins que le titulaire n'assume les frais de ces changements.

L'acheteur s'interdit d'exécuter ou de faire exécuter, sans l'accord du titulaire, toute opération de maintenance autre que celles dont l'exécution lui incombe conformément aux documents particuliers du marché.

11.1.1 Maintenance corrective

Délai de prise en compte de l'appel

Pour toute demande d'assistance technique, de correction d'anomalie ou de régression, le titulaire du marché s'engage à prendre en compte immédiatement la demande d'intervention.

Délai de réparation

Pour toute indisponibilité déclarée, demande de correction d'anomalie ou de régression le titulaire du marché s'engage à effectuer les réparations à la suite de la réception de l'appel téléphonique de l'acheteur ou à la réception du formulaire de demande d'intervention. Les délais de réparation de toute anomalie critique ou bloquante ne doivent pas dépasser le délai de 4h.

Le début du délai ne pouvant en tout état de cause intervenir qu'aux heures de la plage horaire de base. Etant entendu dans le CCAG Fournitures et Service, à l'article 27.2.1, que la période d'intervention s'étend de huit heures à dix-huit heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

En cas d'anomalie ou régression bloquante, une solution provisoire de contournement sera proposée par le titulaire, la mise en place de cette solution provisoire de contournement ne vient pas en remplacement de la résolution de l'anomalie /

régression initiale, et n'interrompt pas les délais d'intervention et de résolution qui s'appliquent à l'anomalie / régression initiale et continueront donc à courir.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'acheteur l'état technique corrigeant l'anomalie ou la régression dès sa disponibilité.

Fin de l'indisponibilité

L'indisponibilité se termine quand le titulaire remet la solution en état de marche à la disposition de l'acheteur. Le titulaire confirmera par écrit la remise en état de marche de la solution avec la date et heure et le détail des actions engagées.

11.1.2 Maintenance préventive

Une journée annuelle sur site avec présentation des nouveautés aux utilisateurs référents.

11.1.3 Maintenance évolutive

Le titulaire du marché s'engage à informer régulièrement l'acheteur de toute évolution apportée à la solution et à respecter les conditions générales décrites en annexe.

Lors de la diffusion de nouvelles versions logicielles ou modifications de la solution sur l'initiative du titulaire qui nécessiteraient des modifications importantes de la configuration ou de l'organisation de l'acheteur, celui-ci se réserve la possibilité de ne pas les installer. Dans ce cas, le titulaire s'engage à maintenir la précédente version majeure installée pendant 12 mois décomptés à partir de la réception par l'acheteur d'une lettre indiquant la date de commercialisation effective de la nouvelle version de la solution.

11.2 Garantie

Le titulaire garantit que le matériel dont il assure la maintenance reste apte à remplir les fonctions définies dans les documents particuliers du marché.

Le titulaire devra intervenir dans le cadre de la garantie technique dans un délai de 2 jours.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES A L'EGARD DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET A LA LIBRE CIRCULATION DE CES DONNEES (DIT « REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES »)

12.1 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent Marché, le titulaire est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte de l'acheteur. A ce titre, les Parties déclarent que le titulaire agit en tant que sous-traitant au sens de l'article 4-8) du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable à compter du 25 mai 2018 et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ci-après le « *Règlement* » ou « *RGPD* ». De son côté, l'acheteur agit en tant que responsable de traitement au sens de l'article 4-7) dudit Règlement.

12.2 Description du traitement(s) des données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : gestion externalisée du traitement des courriers en lettre recommandée avec (ou sans) Accusé de réception (LRAR ou LR) ainsi que du suivi et de l'archivage.

La nature des opérations réalisées sur les données est l'envoi de mail.

La ou les finalité(s) du traitement sont la gestion externalisée du traitement des courriers en lettre recommandée avec (ou sans) Accusé de réception (LRAR ou LR) ainsi que du suivi et de l'archivage.

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les adresses mail des destinataires.

Les catégories de personnes concernées sont les correspondants en charge de la gestion externalisée du traitement des courriers en lettre recommandée avec (ou sans) Accusé de réception (LRAR ou LR) ainsi que du suivi et de l'archivage.

La durée de conservation des données est la suivante : la durée du marché.

12.3 Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur

Dans le cadre du présent Marché, le titulaire s'engage à traiter les données uniquement pour la ou les finalités des traitements mentionnées à l'article précédent et qui lui sont sous-traitées. A ce titre, il s'abstient de tout usage de ces données à son profit ou au profit de tiers, y compris à des fins commerciales.

En outre, le titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur la base et conformément aux instructions documentées de l'acheteur.

Dans l'hypothèse où le RGPD, le droit européen ou le droit français viendrait en contradiction avec les instructions de l'acheteur ou ne permettrait pas au titulaire de traiter les données à caractère personnel conformément auxdites instructions, le titulaire devra en informer l'acheteur sans délai, et avant de procéder à tout traitement. Dans un tel cas, le titulaire s'engage à rencontrer l'acheteur aux fins de trouver la solution la plus adaptée au regard du Marché et des droits et libertés de la personne concernée.

Dans l'hypothèse où les données à caractère personnel doivent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit européen ou du droit français, le titulaire doit informer l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

En dehors de cette hypothèse, le titulaire s'engage à garantir, en cas de transfert en dehors de l'Union Européenne, un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui établi par l'Union Européenne.

Conformément au chapitre V du RGPD, cette obligation de garantie sera jugée comme respectée dès lors que (conditions alternatives) :

- Le transfert a lieu vers un pays tiers ou une organisation internationale qui est visé(e) par une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD ;
- A été conclu avec l'acheteur préalablement à tout transfert de données un accord annexé au présent marché reprenant les clauses types de protection des données adoptées et/ou approuvées par la Commission Européenne.

En outre, le titulaire se porte fort envers l'acheteur du respect, par ses collaborateurs autorisés à traiter les données à caractère personnel, de la plus stricte confidentialité concernant les données à caractère personnel traitées en exécution du présent Marché. L'ensemble de ces informations sont considérées comme des Informations Confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » et sont couvertes par les droits et obligations qui y sont stipulés. Le titulaire garantit à l'acheteur qu'il a mis en place et maintient toutes les mesures nécessaires pour préserver et faire respecter par ses collaborateurs la confidentialité des données à caractère personnel.

Ainsi, le titulaire ne doit rendre accessibles et consultables les données à caractère personnel qu'aux seuls collaborateurs du Titulaire dûment autorisés, en raison de leurs fonctions et qualités, pour traiter les données à caractère personnel dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions. Le titulaire déclare avoir dûment formé le personnel concerné en matière de protection des données à caractère personnel. Le cas échéant, il s'engage à ne pas utiliser de données à caractère personnel pour les phases de développement et de test sauf cas exceptionnel dûment justifié auprès de l'acheteur et accepté formellement par cette dernière.

Le titulaire s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, application et/ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Dès l'entrée en vigueur du Marché, le titulaire doit communiquer à l'acheteur l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données. En cas de changement, il s'engage à en informer le titulaire dans les meilleurs délais et lui transmettre la nouvelle identité et les nouvelles coordonnées du délégué à la protection des données.

Enfin, le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectuées pour le compte de l'acheteur ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

12.4 Obligations de l'acheteur vis-à-vis du titulaire

L'acheteur s'engage à, en sa qualité de responsable du traitement :

- Fournir au titulaire les données visées à l'article « *description du traitement(s) des données à caractère personnel* » ;
- Documenter par écrit les instructions concernant le traitement des données par le titulaire.

12.5 Assistance du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à l'acheteur dans le cas où l'acheteur mène, pendant la durée du Marché, une analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel au sens de l'article 35 dudit Règlement.

Il apportera également assistance à l'acheteur pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

12.6 Sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire garantit à l'acheteur qu'il a mis en place et qu'il maintient en vigueur et à jour, pendant toute la durée du Marché, toutes les mesures de sécurité de nature technique et organisationnelle visant à assurer la sécurité des données à caractère personnel, de manière à les préserver de toute destruction, perte, altération, divulgation et accès non-autorisés, que ces actes soient d'origine accidentelle ou illicite.

En sus des mesures de sécurité en place antérieurement à l'entrée en vigueur du Marché, le titulaire devra mettre en œuvre toutes les mesures demandées par l'acheteur, notamment :

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

Les Parties identifieront, pendant toute la durée du Marché, toute mise à jour ou modification nécessaire desdites mesures de sécurité notamment aux fins de répondre à toute nouvelle menace ou toute évolution de l'état de l'art ou de la réglementation.

12.7 Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

12.8 Exercice des droits des personnes

Le titulaire doit aider l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à informatiqueetlibertes.mipy@urssaf.fr.

12.9 Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de douze (12) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification doit être faite au délégué à la protection des données et doit être accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées selon la gravité de l'atteinte.

12.10 Sous-traitance

Toute opération de sous-traitance envisagée par le titulaire doit être effectuée dans les conditions de l'article « *Sous-traitance* » du Marché.

En outre, dans cette hypothèse, le titulaire s'engage à communiquer clairement les activités de traitement sous-traitées.

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent article « *Protection des données à caractère personnel* ». Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre

des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

12.11 Données à caractère personnel en fin de Marché

Au terme du Marché, quelle qu'en soit la cause, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

12.12 Documentation et audit

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'elle a mandaté, et contribuer à ces audits.

12.13 Manquement du titulaire

En cas de non-respect par le titulaire des obligations visées à l'article 14.3 du présent Marché, et indépendamment des sanctions pénales et administratives encourues, l'acheteur pourra décider de résilier le Marché aux torts exclusifs du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans ouvrir droit à indemnités, à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 13 – ASSURANCES

Le titulaire, en tant que responsable de la bonne exécution des prestations, déclare, dans les quinze jours suivant la notification du marché, avoir souscrit une assurance « *responsabilité civile professionnelle* », pour tous les dommages corporels, matériels ou immatériels causés à l'acheteur ou à des tiers.

Cette police d'assurance devra comporter une garantie suffisante pour être en mesure de couvrir tous les dommages pouvant intervenir dans le cadre de l'exécution de la prestation, objet du marché. Elle devra également mentionner outre l'identité de la compagnie d'assurances, le numéro de la ou des polices, le montant et l'étendue des garanties.

Le titulaire demeure seul responsable des dommages causés par négligence ou manquement de l'accord-cadre.

Par ailleurs, le titulaire devra justifier du paiement régulier des primes d'assurances pendant l'exécution du marché.

Il s'engage, sur toute demande faite par l'organisme par lettre recommandée avec avis de réception postal, ou en cas de modification des conditions de sa police d'assurance, à communiquer une attestation de souscription de la police d'assurance en cours de validité.

En cours d'exécution du marché, il s'engage à maintenir pendant toute la durée du marché l'assurance nécessaire et à avertir immédiatement l'acheteur de toute difficulté qui pourrait survenir.

ARTICLE 14 – CLAUSE DE REVERSIBILITE

Sans objet.

ARTICLE 15 – RESILIATION

Conformément au chapitre 7 du CCAG Fournitures et Services l'acheteur peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 31, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 41, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 39.

En cas de résolution du marché aux torts exclusifs du titulaire :

Après une mise en demeure, mentionnant la sanction envisagée et invitant le titulaire à présenter ses observations, l'URSSAF Midi-Pyrénées peut si celle-ci est restée infructueuse, résilier le marché aux torts exclusifs du titulaire. Ce dernier lui versera spontanément une somme de cinq mille euros à titre de dommages et intérêts dans les dix jours de la notification de résiliation.

L'acheteur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

L'acheteur peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 42.

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

La résiliation du marché ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire.

ARTICLE 16 – DIFFERENDS ET LITIGES

Tout différend ou litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du présent marché et qui ne saurait être réglé par une procédure amiable ou par voie d'arbitrage tel qu'il est prévu par le livre IV du nouveau code de procédure civile, relève, conformément à la compétence territoriale prévue à l'article 43 du Code de procédure civile, du droit français et par conséquent de la compétence exclusive des instances de Toulouse.

ARTICLE 17 - LISTE RECAPITULATIVE DES DEROGATIONS AU CCAG

Article CCAG	Article CCAP	Objet
Article 5	Article 3	Mesures de confidentialité
Article 11	Article 6	Précisions sur les modalités de règlement
Article 13	Article 4	Délai d'exécution
Article 14	Article 7	Pénalités
Article 30	Article 12	Réfaction
Article 46	Article 18	Différends entre les parties

Modifier la numérotation d'article par rapport à l'ajout de nouveaux articles