

|  |
| --- |
| **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES** |

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

|  |
| --- |
| **MAFA N°25.533.07**  **MISE A DISPOSITION, LOCATION ET APPROVISIONNEMENT DE REFRIGERATEURS CONNECTES ET LIVRAISON DE REPAS EN PRE-COMMANDE (CLICK & COLLECT) POUR LES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE CENTRALE D'ASSURANCE MALADIE DES BOUCHES-DU-RHONE** |

**CAISSE PRIMAIRE CENTRALE D'ASSURANCE MALADIE DES BOUCHES-DU-RHONE**

56 chemin Joseph Aiguier

13009 MARSEILLE

Tél : 04 91 83 71 22

**SOMMAIRE**

[**1 - Dispositions générales de l’accord-cadre 4**](#_Toc201909855)

[**1.1 - Objet de l’accord-cadre 4**](#_Toc201909856)

[**1.2 - Décomposition de l’accord-cadre 5**](#_Toc201909857)

[**1.3 - Type d'accord-cadre 5**](#_Toc201909858)

[**1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande 6**](#_Toc201909859)

[**1.5 - Réalisation de prestations similaires 6**](#_Toc201909860)

[**2 - Pièces contractuelles 6**](#_Toc201909861)

[**3 - Durée et délais d'exécution 7**](#_Toc201909862)

[**3.1 - Durée de l’accord-cadre 7**](#_Toc201909863)

[**3.2 - Reconduction 7**](#_Toc201909864)

[**3.3 – Délais d’exécution 7**](#_Toc201909865)

[**4 - Prix 7**](#_Toc201909866)

[**4.1 - Caractéristiques des prix pratiqués 7**](#_Toc201909867)

[**4.2 - Modalités de variation des prix 8**](#_Toc201909868)

[**4.3 – Offres promotionnelles 9**](#_Toc201909869)

[**5 - Garanties Financières 9**](#_Toc201909870)

[**6 - Avance 9**](#_Toc201909871)

[**6.1 - Conditions de versement et de remboursement 9**](#_Toc201909872)

[**6.2 - Garanties financières de l'avance 10**](#_Toc201909873)

[**7 - Modalités de règlement des comptes 10**](#_Toc201909874)

[**7.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs 10**](#_Toc201909875)

[**7.2 - Présentation des demandes de paiement 10**](#_Toc201909876)

[**7.3 - Délai global de paiement 11**](#_Toc201909877)

[**7.4 - Paiement des cotraitants 11**](#_Toc201909878)

[**7.5 - Paiement des sous-traitants 11**](#_Toc201909879)

[**8 - Conditions d'exécution des prestations 11**](#_Toc201909880)

[**9 - Prescriptions techniques des prestations attendues 12**](#_Toc201909881)

[**9.1 – Espaces de restauration mis à disposition du titulaire. 13**](#_Toc201909882)

[**9.2 - Conditions de livraison, d’installation, de retrait ou de reprise des frigos 13**](#_Toc201909883)

[**9.3. Caractéristiques techniques des frigos connectés et contenu des prestations 14**](#_Toc201909884)

[**9.4. Approvisionnement des réfrigérateurs connectés et des points de Click & collect 14**](#_Toc201909885)

[**9.5. Prestations relatives aux précommandes livrées (Click & collect) 15**](#_Toc201909886)

[**9.6. Modalités de paiement 15**](#_Toc201909887)

[**9.7. Produits proposés 16**](#_Toc201909888)

[**9.8. Expérience utilisateur 18**](#_Toc201909889)

[**9.9. Suivi de la prestation 19**](#_Toc201909890)

[**9.10. Moyens humains du titulaire chargés de l’exécution des prestations 20**](#_Toc201909891)

[**10 - Développement durable 20**](#_Toc201909897)

[**10.1. Approvisionnement alimentaire 20**](#_Toc201909898)

[**10.2. Conditionnement des denrées 21**](#_Toc201909899)

[**10.3. Gestion des déchets 21**](#_Toc201909900)

[**10.4. Lutte contre le gaspillage alimentaire 21**](#_Toc201909902)

[**10.5. Limitation de l'empreinte carbone 22**](#_Toc201909903)

[**11 - Constatation de l'exécution des prestations 22**](#_Toc201909904)

[**11.1 - Vérifications 22**](#_Toc201909905)

[**11.2 - Décision après vérification 22**](#_Toc201909906)

[**12 - Maintenance 23**](#_Toc201909907)

[**12.1. Maintenance préventive 23**](#_Toc201909908)

[**12.2. Maintenance curative 23**](#_Toc201909909)

[**13 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle 23**](#_Toc201909910)

[**14 – Pénalités 23**](#_Toc201909911)

[**14.1 - Pénalités de retard 23**](#_Toc201909912)

[**14.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance 24**](#_Toc201909913)

[**14.3 - Pénalité pour travail dissimulé 24**](#_Toc201909914)

[**14.4 - Autres pénalités spécifiques 24**](#_Toc201909915)

[**15 - Assurances 25**](#_Toc201909916)

[**16 - Clause de réexamen 25**](#_Toc201909917)

[**17 - Résiliation de l’accord-cadre 25**](#_Toc201909918)

[**17.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre 26**](#_Toc201909919)

[**17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire 26**](#_Toc201909920)

[**18 - Règlement des litiges et langues 26**](#_Toc201909921)

[**19 - Clauses complémentaires 27**](#_Toc201909922)

[**19.1. Clause de confidentialité 27**](#_Toc201909923)

[**19.2. Clause de sécurité du système d'information 28**](#_Toc201909924)

[**20 - Dérogations 30**](#_Toc201909925)

# 1 - Dispositions générales de l’accord-cadre

## 1.1 - Objet de l’accord-cadre

La Caisse Primaire Centrale d'Assurance Maladie des Bouches-du-Rhône est un organisme privé chargé de la gestion d'un service public. Elle est soumise aux dispositions de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés des Organismes de Sécurité Sociale du régime général (JO du 27 juillet 2018), pour ses achats en matière de fournitures, services et travaux.

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :

MISE A DISPOSITION, LOCATION ET APPROVISIONNEMENT DE REFRIGERATEURS CONNECTES ET LIVRAISON DE REPAS EN PRE-COMMANDE (CLICK & COLLECT) POUR LES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE CENTRALE D'ASSURANCE MALADIE DES BOUCHES-DU-RHONE

Le présent accord-cadre porte sur la mise à disposition de réfrigérateurs connectés en location avec approvisionnement de repas en libre-service et en précommande (click & collect) comme solution de restauration pour les collaborateurs de la CPCAM des Bouches-du-Rhône. Cette prestation doit pouvoir être déployée sur les différents sites de la CPCAM répartis sur le territoire des Bouches-du-Rhône.

Le présent accord-cadre porte sur les prestations suivantes :

* Fourniture de repas par l'intermédiaire de réfrigérateurs connectés ;
* Fourniture de repas en précommande (click & collect) ;

Le titulaire se verra confier la livraison, l'installation et la mise en service des réfrigérateurs connectés, le réassort quotidien des consommables à destination des réfrigérateurs et des points de Click and collect, la maintenance préventive et curative des réfrigérateurs ainsi que le suivi des prestations.

Les réfrigérateurs connectés seront accessibles à l'ensemble du personnel de la CPCAM des Bouches-du-Rhône.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

**Lieu(x) d'exécution** :

La solution est susceptible d'être déployée sur l'ensemble des sites de la CPCAM des Bouches-du-Rhône. Les adresses de l'ensemble des sites de la CPCAM sont renseignées à l'annexe 5 du CCP.

Pour la période initiale du présent accord-cadre, le déploiement des prestations (réfrigérateurs connectés et/ou click and collect) ne concernera que les sites spécifiquement identifiés dans l'annexe 5 du CCP ainsi qu’à l’article 1.2 du présent CCP (prestations attendues au démarrage).

Le périmètre de déploiement de la solution de restauration est susceptible d’évoluer en cours d’exécution jusqu'à s'étendre à l'ensemble des sites de la CPCAM des Bouches-du-Rhône.

Enfin, en cours d'exécution le patrimoine immobilier de la CPCAM est susceptible d'évoluer soit par la suppression de sites ou par l’ajout de sites nouveaux.

**Règlementation** :

Le titulaire est tenu de respecter les différentes dispositions législatives et règlementaires relatives à l’objet de l’accord-cadre, en vigueur à la date de notification du présent accord-cadre et à venir en cours d’exécution. En cas de règlementations nouvelles en cours d’exécution de l’accord-cadre, le titulaire s’engage à une mise en conformité immédiate et le cas échéant, dans les délais impartis par les textes.

## 1.2 - Décomposition de l’accord-cadre

Le présent accord-cadre n'est pas alloti car la dévolution en lot séparés risque de rendre techniquement difficile et financièrement plus couteuse l'exécution des prestations. La globalisation et l'optimisation opérationnelle de la prestation en un seul lot ont pour objectif des gains financiers et de diminuer des coûts de gestion importants.

Les prestations du présent accord-cadre sont indissociables et ne permettent donc pas l'identification de prestations distinctes.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

**Étendue de l'accord-cadre** :

A titre indicatif, l’estimatif journalier de consommation, pour les sites dont les prestations sont attendues dés notification de l’accord-cadre, sont les suivants :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SITES CONCERNES** | **EFFECTIFS / SITE** | **ESTIMATION CONSOMMATION JOURNALIERE** | **PRESTATIONS ATTENDUES AU DEMARRAGE** |
| Centre Administratif Valmante (CAV) | 643 | **145** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Deux (2) frigos connectés ;**  **\* Solution Click & Collect** |
| Le Cabot | 39 | **12** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Solution Click & Collect**  (site mutualisé aux prestations du CAV) |
| Le Patio | 432 | **97** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Un (1) frigo connecté ;**  **\* Solution Click & Collect** |
| Salengro | 314 | **69** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Un (1) frigo connecté ;**  **\* Solution Click & Collect** |
| Aix-Mansard | 106 | **20** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Solution Click & Collect** |
| Les Chartreux | 100 | **23** repas potentiels en moyenne par jour | **\* Solution Click & Collect** |

Pour information :

* **Le prix du panier moyen journalier d'un collaborateur de la CPCAM des Bouches-du-Rhône est estimé à environ 10-12 €. Cette donnée n’a aucune valeur contractuelle.**
* L’effectif global des agents de la CPCAM des Bouches-du-Rhône, tous sites confondus, est d’environ 2 350. L’indication du nombre d’agents par site est précisée à l’annexe 5 du CCP.

## 1.3 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre, mono attributaire, avec maximum est passé en application des articles L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

Les montants maximums sont indiqués en euros HT par période (initiale et reconduction) et sur la durée totale de l'accord-cadre :

|  |  |
| --- | --- |
| **PERIODES** | **MONTANTS MAXIMUMS ANNUELS EN EUROS HT** |
| Période initiale (12 mois)  Période de reconduction N°1 (12 mois)  Période de reconduction N°2 (12 mois)  Période de reconduction N°3 (12 mois) | 710 000 € HT  710 000 € HT  710 000 € HT  710 000 € HT |
| **TOTAL** | 2 840 000 € HT |

Si à la date d’anniversaire de l'accord-cadre, le montant maximum de la période n’est pas consommé en totalité, son crédit sera reporté automatiquement sur celui de la période suivante. Le titulaire, s’il souhaite s’opposer à ce report, dispose d'un délai d’un (1) mois avant la date d’anniversaire de l'accord-cadre, pour se manifester auprès de l’Organisme.

L’atteinte avant son terme du montant maximum de la période déclenche automatiquement et de manière anticipée la reconduction pour la période suivante.

Ce déclenchement anticipé n’aura pas pour effet de modifier la date de fin du présent accord-cadre.

Lors de la première année d'exécution de l'accord-cadre, il sera au minimum déployé quatre (4) réfrigérateurs connectés et six (6) points de Click & Collect pour les sites spécifiquement identifiés en annexe 5 du CCP. La CPCAM pourra décider d'élargir le périmètre de la prestation à l’ensemble des sites identifiés en annexe 5 du CCP par via l’émission de bons de commande.

## 1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

* le nom ou la raison sociale du titulaire.
* la date et le numéro de l’accord-cadre ;
* la date et le numéro du bon de commande ;
* la nature et la description des prestations à réaliser ;
* les lieux de livraison des prestations ;
* les délais de livraison (date de début et de fin) ;
* le montant du bon de commande ;
* les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

La durée maximale d'exécution des bons de commande est de six (6) mois. Les bons de commande émis en fin de l'accord-cadre ne pourront voir leur exécution se prolonger de plus de six (6) mois après la date d’expiration du présent accord-cadre.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

## 1.5 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser trois (3) ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

# 2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

* **L'Acte d'Engagement (AE) et ses annexes :**
* Annexe 1 à l’AE : relative à la déclaration de sous-traitance ;
* Annexe 2 à l’AE : relative à la désignation des cotraitants et la répartition des prestations;
* Annexe 3 à l’AE : annexe financière Bordereau des Prix ;
* **Le Cahier des Clauses Particulières (CCP) et ses annexes :**
* Annexe 1 au CCP « Le livret de sécurité » ;
* Annexe 2 au CCP « Charte d'utilisation des ressources informatiques » ;
* Annexe 3 au CCP « Application du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) » ;
* Annexe 4 au CCP « Fiche d'engagement SI » ;
* Annexe 5 au CCP: Liste des sites de la CPCAM des Bouches-du-Rhone ;
* **Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021;**
* **Le cadre de réponse ;**
* **Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché.**

# 3 - Durée et délais d'exécution

## 3.1 - Durée de l’accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de douze (12) mois à compter de sa notification.

## 3.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à trois (3). La durée de chaque période de reconduction est de douze (12) mois. La durée maximale de l’accord-cadre, toutes périodes confondues, est de quarante-huit (48) mois.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins trois (3) mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

## 3.3 – Délais d’exécution

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux engagements du titulaire dans son offre.

Le titulaire établit dans le cadre de réponse un planning en cohérence avec les prescriptions du présent CCP pour les sites à équiper et livrer dés notification de l’accord-cadre. Il indique également son délai d’installation de mise en service maximum pour les sites susceptibles d’être ajoutés en cours d’exécution.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

# 4 - Prix

## 4.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés complets, ils comprennent notamment l’ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant les prestations, toutes taxes éventuelles, tous les frais exposés pour l’exécution des prestations tels que les frais de déplacement, les frais de maintenance des équipements (valeur des pièces, outillage, main d'œuvre, etc) les frais afférents au conditionnement, stockage, emballage, les frais d'assurances et d'accidents et la totalité des frais de gestion.

Les prix comprennent toutes les sujétions accessoires et les autres dépenses nécessaires à la bonne exécution des prestations.

## 4.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix de l'accord-cadre d'un coefficient Cn donné par la formule :

**Cn = 0.0% + 100.0% [(0.5 ICHT-I (n) / ICHT-I (o)) + (0.5 001763868 (n) / 001763868 (o))]**

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.

- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.

- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

Les index de référence, publié(s) par l'INSEE., sont les suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| Code | Libellé |
| ICHT-I | Hébergement, Restauration |
| 001763868 | Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Nomenclature Coicop : 01.1 - Produits alimentaires |

## 4.3 – Offres promotionnelles

Les prix du présent accord-cadre ne sont pas exclusifs du bénéfice d’offres promotionnelles ou de pratiques de baisse en direct qu’un fournisseur propose à sa clientèle.

Afin d’éviter tout gaspillage alimentaire des offres promotionnelles pourront être mises en place. Les promotions peuvent également consister en une augmentation des quantités ou à une augmentation de la qualité du produit pour un prix identique.

Le titulaire doit adresser les offres promotionnelles par tout moyen permettant d'en attester la communication à la CPCAM des Bouches-du-Rhône.

A cette occasion, il précise impérativement les éléments suivants :

* La période de validité de la promotion (date de début et date de fin) ;
* Les modalités d’application de la promotion ;
* La liste précise des prestations et/ou articles concernés (références du bordereau des prix ou du catalogue en vigueur) ;
* Les pourcentages de variation par rapport :
* Aux prix de référence précédemment pratiqués pour les articles du bordereau des prix,
* Au taux de remise minimum pour les prestations (hors bordereau des prix) du catalogue en vigueur.

Ces barèmes promotionnels s’appliquent aux commandes notifiées pendant la période promotionnelle à condition qu’ils conduisent à un montant de la commande inférieure à celui qu’il aurait été par application des prix nets résultant de l’application des clauses de l'accord-cadre.

En aucun cas les offres promotionnelles ne doivent entraîner une diminution de la qualité des produits ou des services associés.

A l’expiration de la période promotionnelle, le précédent prix, hors promotion, est à nouveau applicable de plein droit. En-dehors des périodes de promotion, les prix applicables sont ceux définis par l'accord-cadre.

# 5 - Garanties Financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

# 6 - Avance

L'option retenue pour le calcul de l'avance est l'option A du CCAG - Fournitures Courantes et Services.

## 6.1 - Conditions de versement et de remboursement

Une avance est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50.000 € HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux (2) mois, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement ou la déclaration de sous-traitance.

Le montant de l'avance est fixé à 5,00 % du montant du bon de commande si la durée de son exécution est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 5,00 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par cette durée exprimée en mois.

Ce taux est fixé à 20,00 % lorsque le titulaire de l'accord-cadre est une petite et moyenne entreprise mentionnée à l'article R. 2151-13 du Code de la commande publique.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint ou dépasse 65,00 % du montant du bon de commande. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80,00 %.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, la part de l'avance est rapportée au montant des prestations individualisées par membre, et le taux de l'avance est déterminé au regard de la taille d'entreprise de chacun des membres. A défaut, l'avance est versée sur le compte du groupement ou du mandataire qui aura la charge de la répartir entre les membres du groupement.

Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions que celles applicables au titulaire de l'accord-cadre, avec les particularités détaillées aux articles R. 2191-6, R. 2193-10 et R. 2193-17 à R. 2193-21 du Code de la commande publique.

## 6.2 - Garanties financières de l'avance

Aucune garantie financière ne sera demandée au titulaire pour le versement de l'avance.

# 7 - Modalités de règlement des comptes

## 7.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

Concernant les réfrigérateurs connectés la facturation ne démarre qu’à compter de la mise à disposition effective des frigos connectés, c’est-à-dire, lors du premier jour où des denrées alimentaires y sont commercialisées.

## 7.2 - Présentation des demandes de paiement

Les demandes de paiement seront établies en portant, outre les mentions légales, les indications suivantes:

* le nom ou la raison sociale du titulaire, le cas échéant, le numéro de SIRET ;
* le numéro du compte bancaire ou postal ;
* le numéro du présent accord-cadre ;
* la désignation de l'organisme débiteur ;
* la date d'exécution des prestations et l’objet des prestations, accompagnées d’un bordereau récapitulatif indiquant les actes effectués ainsi que les références du dossier ;
* le montant des prestations admises, établi conformément au bordereau des prix, hors TVA et TTC ;
* la date de facturation ;
* le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;
* 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, ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT ;

Les factures seront transmises par voie électronique.

Pour ce faire, le titulaire doit utiliser la solution informatique gratuite et sécurisée mise à sa disposition, le portail public de facturation dénommé « Chorus Pro », dans les conditions définies au présent article.

L’application Chorus Pro est accessible depuis l’adresse : https://chorus-pro.gouv.fr. Le titulaire est informé que Chorus Pro est le vecteur exclusif de transmission des factures sous forme dématérialisée : toute transmission de factures par un procédé de dématérialisation autre que Chorus Pro, ou toute transmission par Chorus Pro mais ne comportant pas l’intégralité des mentions obligatoires listées ci-après, ne sera pas acceptée.

Ainsi, le titulaire devra, pour pouvoir déposer ses factures, renseigner les champs suivants dans l’outil :

* le numéro de SIRET, qui identifiera la CPCAM des Bouches-du-Rhône en tant que destinataire de la facture : 782 885 735 00020
* le code service qui permettra de distinguer les différents services d’une même structure : SERVICE FACTURIER
* le numéro d’engagement qui correspond au NUMERO DE COMMANDE. A défaut de numéro de commande, il conviendra de mentionner le numéro du marché ou, à défaut, toute référence permettant d’identifier votre prestation.

En cas d’interrogation sur les modalités d’utilisation de ce dispositif, le titulaire pourra consulter :

· le site Communauté Chorus Pro à l’adresse : <https://communaute-choruspro.finances.gouv.fr/>

· l’aide en ligne du portail Chorus Pro ou contacter par mail : [961gest.budgetaireordonnancement.cpam-marseille@assurance-maladie.fr](mailto:961gest.budgetaireordonnancement.cpam-marseille@assurance-maladie.fr)

## 7.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. 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.

## 7.4 - Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

## 7.5 - Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

# 8 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du présent accord-cadre (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du présent accord-cadre). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Lieux d'exécution des prestations :

La solution est susceptible d'être déployée sur l'ensemble des sites de la CPCAM des Bouches-du-Rhône. Les adresses de l'ensemble des sites de la CPCAM sont renseignées à l'annexe 5 du CCP.

Au regard de la proximité du Centre administratif de Valmante (CAV) du site du Cabot, il est attendu que la prestation de Click and Collect puisse bénéficier à ces deux sites.

Les heures d’ouverture des locaux sont les suivants : du **lundi au vendredi, de 9h30 à 15h30**.

Les jours et plages horaires susmentionnés doivent être respectés par le Titulaire lors de :

• L’approvisionnement en consommables ;

• L’entretien et la maintenance des réfrigérateurs connectés.

En cas de non-respect, le Titulaire encourt les pénalités prévues à l’article 14 du présent document.

Notification par le biais du profil d'acheteur :

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-FCS.

Réunion de lancement et de mise en place des prestations :

Une réunion de lancement est organisée entre la CPCAM des Bouches-du-Rhône et le Titulaire dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre.

Cette réunion se déroule dans les locaux de la CPCAM (Centre Administratif Valmante) et ne donne lieu à aucune facturation de la part du Titulaire.

Lors de cette réunion, les parties échangent et valident d’un commun accord (le cas échéant, après ajustement) les éléments suivants :

* Lieux d'implantation des réfrigérateurs pour chacun des sites ;
* Le planning de livraison et d’installation initiale ;
* La date de mise en service des réfrigérateurs connectés c'est-à-dire le premier jour de commercialisation des repas ;
* La date de démarrage des prestations de Click & collect ;
* La désignation des interlocuteurs dédiés (commercial et opérationnels) à la CPCAM ;
* Les modalités d’accès aux bâtiments et à la salle de restauration ainsi que les consignes d’accès et de sécurité de chaque site ;
* La présentation par le titulaire de l’utilisation du site internet et/ou de l’application mobile dédiée à l’utilisation de la solution ;
* La mise en place des actions de communication et animation pour le démarrage des prestations ;

Lors de cette réunion, une visite accompagnée des espaces envisagés pour l'implantation des réfrigérateurs connectés est organisée afin que le Titulaire se prononce sur la faisabilité des installations et fasse des recommandations, le cas échéant.

En cours d’exécution de l’accord-cadre, le CPCAM pourra demander l’ajout de prestations pour les sites identifiés en annexe 5 du CCP. A cette occasion, une réunion de mise en place de ces nouvelles prestations sera organisée. A cette occasion, les éléments ci-dessus présentés seront alors abordés. Cette réunion se tiendra soit au Centre Administratif Valmante soit sur le(s) site(s) concerné(s) par l’ajout des prestations.

Désignation d'interlocuteurs dédiés :

A compter de la signature de l’accord-cadre et au plus tard à l'occasion de la réunion de lancement, le titulaire désigne et communique à la CPCAM des Bouches-du-Rhône, les coordonnées complètes des interlocuteur(s) privilégié(s) (interlocuteur opérationnel et interlocuteur commercial) en indiquant leurs prénom, nom, titre, courriel, numéro téléphone fixe et/ou portable.

Les interlocuteurs dédiés sont les représentants du titulaire auprès de la CPCAM des Bouches-du-Rhône pour toute la durée du présent accord-cadre.

Ils disposent des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires pour engager le titulaire et assurent notamment le suivi régulier des prestations.

# 9 - Prescriptions techniques des prestations attendues

Les prestations objet du présent accord-cadre s’inscrivent dans une démarche d’amélioration, de modernisation et de digitalisation de la prestation de restauration proposée aux collaborateurs de la CPCAM des Bouches-du-Rhône, via une offre de restauration saine et variée.

## 9.1 – Espaces de restauration mis à disposition du titulaire.

La CPCAM des Bouches-du-Rhône met gratuitement à disposition du titulaire un espace lui permettant d’exécuter les prestations pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre.

Les réfrigérateurs connectés seront installés dans les lieux de restauration, réfectoire de chaque site. L’emplacement des réfrigérateurs sera déterminé d’un commun accord avec le titulaire en tenant compte des contraintes techniques des espaces mis à disposition pour chaque site. Une visite des lieux sera organisée, avant installation des équipements, lors de la réunion de lancement pour les sites à équiper dés notification ou lors d’une réunion de mise en place pour les sites à équiper ultérieurement à la demande de la CPCAM.

Le titulaire use des locaux avec le même soin que s’ils étaient sa propriété. En cas de dégradation des locaux, la CPCAM pourra être amené à facturer le prix des interventions de réparation au titulaire.

Le titulaire assure le maintien en parfait état de propreté les abords utilisés pour la livraison des repas.

Le titulaire est responsable des équipements qu’il installe dans les espaces de restauration, à ce titre, il est tenu d’en assurer le nettoyage et l’entretien régulier, afin que les prestations soient exécutées dans les meilleurs conditions.

La production des repas fournis par le titulaire ne peut en aucun cas être réalisée dans les locaux mis à disposition par la CPCAM.

Le titulaire est donc tenu de fournir des repas issus d’un processus de fabrication externalisé et disposera impérativement à cet effet d’un laboratoire de production des repas externe à l’Organisme.

## 9.2 - Conditions de livraison, d’installation, de retrait ou de reprise des frigos

**Pour les sites équipés de réfrigérateurs connectés, les prestations de Click and Collect sont comprises.**

**9.2.1. Conditions de livraison des réfrigérateurs connectés**

La livraison et l'installation des réfrigérateurs connectés sur les sites de la CPCAM sont à la charge du Titulaire qui prendra toutes les précautions nécessaires pour que les réfrigérateurs connectés parviennent en parfait état.

Le conditionnement, le chargement, l'arrimage et le déchargement sont effectués sous sa responsabilité.

Toutes détériorations ou retards qui pourraient être constatés lors de livraison des réfrigérateurs seront à la charge du Titulaire et ne pourront pas être facturés à la CPCAM.

Chaque livraison s'accompagne d'un bon de livraison qui détaille notamment :

* la date d'expédition,
* la référence de l'accord-cadre,
* l'identification du Titulaire,
* les fournitures livrées,
* La quantité livrée.

Le bon de livraison des réfrigérateurs connectés ne vaut pas admission des prestations et ne saurait se substituer aux opérations de vérification énoncées à l’article 11 du présent CCP.

**9.2.2. Conditions d’installation, de retrait et déménagement des réfrigérateurs connectés**

L’installation et le retrait des réfrigérateurs connectés sont à la charge du Titulaire, dans les conditions financières prévues au Bordereau des Prix Unitaires (Annexe 3 à l'Acte d'Engagement).

Si le Titulaire souhaite remplacer un ou plusieurs réfrigérateur(s) en cours d’exécution, il ne pourra le faire qu’après accord express de la CPCAM et sous réserve de proposer un équipement présentant des fonctionnalités au moins équivalentes et à un coût identique que celui figurant au BPU.

Lorsque le présent accord-cadre arrive à échéance, le Titulaire reprend, par ses propres moyens, les réfrigérateurs connectés au lieu et à la date indiquée par la CPCAM au préalable. Si le Titulaire ne reprend pas les réfrigérateurs connectés dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires passé la date indiquée par l’acheteur, cette dernière, en plus d’être dégagée de toute responsabilité à l’égard du matériel, se réserve le droit de procéder à l’enlèvement dudit matériel aux frais et risques du Titulaire.

## 9.3. Caractéristiques techniques des frigos connectés et contenu des prestations

**9.3.1. Caractéristiques générales des frigos connectés**

Dés notification de l’accord-cadre, le Titulaire doit livrer et installer quatre (4) réfrigérateurs sur les sites spécifiquement identifiés à l'article 1.2 du présent document ainsi qu’à l’annexe 5 au CCP.

En cas d’ajout de prestation sur de nouveaux sites en cours d’exécution, les quantités attendues seront renseignées dans chaque bon de commande.

Lors de la livraison et de l’installation, les réfrigérateurs doivent être testés par le Titulaire qui doit s’assurer de leur bon fonctionnement, procéder aux réglages nécessaires et vérifier que l’ensemble des éléments d’affichage soient présents avant leur mise en service.

A la livraison, le Titulaire fournit, sans supplément de prix, une documentation en langue française donnant la composition et les caractéristiques des réfrigérateurs connectés ainsi que leurs procédures courantes d’utilisation pour d’éventuels utilisateurs non spécialisés.

Le Titulaire est tenu à la garantie contre les vices et défauts du matériel. En cas de découverte d’un vice ou défaut, le Titulaire remplacera à ses frais, à la demande de la CPCAM, le matériel défectueux par un matériel similaire mais exempt de tout vice ou défaut.

Les réfrigérateurs connectés devront être adaptés aux personnes en situation de handicap :

* Situation de handicap physique : les hauteurs des dispositifs de sélection, de prise des produits et les connectiques de paiement doivent être accessibles pour les personnes en situation de handicap physique ;
* Situation de handicap visuel : les écrits doivent être en gros caractères.

**9.3.2. Caractéristiques minimales des réfrigérateurs connectés**

Les réfrigérateurs connectés mis à disposition par le Titulaire présentent les caractéristiques techniques minimales suivantes :

* **Connectivité** : Les réfrigérateurs doivent être équipés d’un système de gestion en ligne permettant de suivre en temps réel les stocks disponibles, la température des frigos, et d'assurer une gestion optimale des approvisionnements.
* **Hygiène et sécurité** : Les frigos doivent respecter les normes d’hygiène et de sécurité alimentaires en vigueur, avec un contrôle permanent de la température (alerte en cas de dysfonctionnement).

## 9.4. Approvisionnement des réfrigérateurs connectés et des points de Click & collect

Le Titulaire prend à sa charge les risques afférents au conditionnement, à l’emballage, au chargement, au transport et à la livraison des repas.

Le réassort des consommables dans les réfrigérateurs connectés ainsi que la livraison des commandes Click & Collect est effectué quotidiennement dans les équipements frigorifiques prévus à cet effet, du **lundi au vendredi** entre **9h30 et 11h30** du matin pour garantir leur disponibilité pendant les heures de déjeuner.

Durant la période estivale, la CPCAM restant ouvert à l’ensemble de ses collaborateurs, le titulaire maintient l’exécution de la prestation.

En cas de modification ponctuelle due à une cause extérieure (problème d’approvisionnement, modification par le Titulaire, etc.), le Titulaire en informera immédiatement la CPCAM et sera tenu d’apporter une solution alternative.

Le Titulaire est chargé de la gestion des incidents subis par les collaborateurs (erreurs dans la facturation, non-livraison d’un plat commandé, remboursement d’un plat non livré, etc.).

## 9.5. Prestations relatives aux précommandes livrées (Click & collect)

**Pour les sites équipés de réfrigérateurs connectés, les prestations de Click and Collect sont comprises.**

L’accès à la précommande doit être illimité, sans minimum de commande pour effectuer la livraison sur site ni minimum de montant de commande pour pouvoir accéder au service.

L’accès à la précommande devra permettre aux utilisateurs de sélectionner les denrées de son choix dans les mêmes conditions que le réfrigérateur connecté (entrée, plats, dessert et boissons).

La CPCAM des Bouches-du-Rhône met à disposition du Titulaire, dans le cadre de l’exécution de cette prestation de « Click & Collect », des réfrigérateurs pouvant contenir, chacun, environ, une cinquantaine de repas. Leur emplacement ainsi que le cheminement de livraison seront déterminés lors de la réunion de lancement ou lors des réunions de mise en place de nouveaux points de Click & Collect.

En « Click & Collect », l’utilisateur effectue sa commande et son paiement depuis son compte client via la solution dématérialisée mise à disposition par le Titulaire (site internet et/ou application mobile) au plus tard la veille de la livraison jusqu’à 18h30.

L’utilisateur devra pouvoir préciser à la commande dans quel point de collecte celle-ci devra être déposée (site concerné).

Le Titulaire livre les commandes au plus tard à 11h30 le lendemain dans l’équipement frigorifique dédié, distinct du réfrigérateur connecté.

Afin d’identifier la commande facilement, les noms, prénoms et toutes références permettant d’identifier l’utilisateur seront indiqués sur l’emballage de la commande.

Le Titulaire informe les convives de la livraison via la solution digitale.

L’offre de Click & Collect du Titulaire n’occasionne aucun surcoût financier à l’utilisateur par rapport à une prestation alimentaire équivalente déjà proposée sur un site équipé de réfrigérateur connecté.

Les délais et les modalités de la prestation sont décrites dans le cadre de réponse du Titulaire.

Pour les sites bénéficiant d’une certaine proximité, il est attendu une mutualisation de la prestation de service. Le titulaire précise dans le bordereau des prix unitaires (BPU 1 – Equipements et prestation de service), le rayon kilométrique permettant de bénéficier de la prestation de service mutualisée.

## 9.6. Modalités de paiement

**9.6.1. Affichage des prix**

Afin de garantir la parfaite information des collaborateurs de la CPCAM, le titulaire doit procéder à l’affichage des prix à payer directement sur l’équipement, sur l’espace personnel de l’application ou du site internet dédié en fonction du type de préparation choisi.

Le titulaire doit mettre à disposition de chaque utilisateur soit :

* Une facture électronique après paiement,
* Un historique des transactions disponibles à tout moment via l’espace personnel de l’application mobile ou du site internet.

**9.6.2. Modes de paiement**

Les moyens de paiement proposés aux collaborateurs de la CPCAM devront être, a minima, par carte bleue et par titres-restaurant dématérialisé.

A titre d’information, l’offre de titre-restaurant actuellement en place à la CPCAM est celle du prestataire SWILE.

Le Titulaire est tenu d’accepter ce moyen de paiement comme il est tenu d’accepter toute autre offre de titre-restaurant que la CPCAM des Bouches-du-Rhône pourrait retenir à l’avenir.

* Réfrigérateur connecté : Accès direct aux repas en libre-service dans les réfrigérateurs connectés, avec paiement via un système intégré (carte bancaire ou application mobile).
* Click & Collect : Précommande et paiement des repas via une application mobile ou une plateforme en ligne.

**9.6.3. Règlement des prestations**

Les repas seront payés directement par l’utilisateur et ne feront l’objet d’aucun abondement de la part de l’Organisme.

L’Organisme prend en charge uniquement le coût de fonctionnement mensuel de la solution de restauration.

**9.6.4. Carte entreprise**

Le titulaire met à disposition de l’Organisme des cartes entreprises ou tout autre moyen permettant à certaine direction nominativement désignée de les utiliser ponctuellement lors d’évènements ou de formation.

Ces cartes feront l’objet d’une facturation à part adressée et réglée directement par l’organisme auquel la carte est confiée.

Le titulaire présentera dans son cadre de réponse, les modalités d’utilisation d’une carte entreprise ou de tout autre moyen qu’il est en capacité de proposer pour ce type de prestations.

## 9.7. Produits proposés

Dans le cadre de sa prestation, le Titulaire propose à la vente une offre de produits alimentaires diversifiée et évolutive pour s’adapter à la typologie d’agents consommateurs.

**9.7.1. Sécurité sanitaire des aliments et information des utilisateurs.**

Le Titulaire respecte les règles INCO sur l’étiquetage des denrées alimentaires notamment concernant la présence d’allergènes, la traçabilité des ingrédients, le pays d’origine ou le lieu de provenance, les quantités et valeurs nutritionnelles des plats proposés, score, produits congelés ou non.

Par ailleurs, le Titulaire a l’obligation de respecter la réglementation en vigueur en matière d’hygiène et de sécurité afin de parer à tout risque de contamination alimentaire, tel que décrit à l’article L.221-1 du Code de la Consommation.

La technologie et l’organisation mises en place doivent permettre de garantir la sécurité sanitaire des aliments proposés notamment par un parfait maintien de la chaîne du froid.

A cette fin le titulaire aura la charge d’effectuer des contrôles de températures. Il veillera, à ce que le(s) véhicule(s) servant au transport des repas, avant chargement, atteigne une température cible de trois (3) degrés Celsius qui devra être maintenue tout le long du trajet. Les contrôles de températures devront être effectués quotidiennement avant le chargement des denrées et une fois arrivé sur le site de livraison, le titulaire aura la charge de conserver ces suivis de températures et devra être en capacité de les présenter sur demande de l’Organisme.

Une fois arrivé sur site, le titulaire aura la charge d’effectuer des contrôles de températures sur les équipements (réfrigérateurs connectés et réfrigérateurs dédiés aux précommandes) qui devront avoir une température cible de trois (3) degrés Celsius. Pour ce faire, le titulaire appose sur le(s) réfrigérateur(s) connecté(s) et sur les équipements mis à disposition par l’Organisme des fiches de contrôles de température.

Dans le cas où le(s) réfrigérateur(s) dédié(s) aux précommandes mis à disposition par l’Organisme ne sont pas à température, le titulaire prendra contact auprès du référent de la CPCAM identifié afin que les mesures nécessaires soient prises.

Avant le chargement des denrées dans le(s) réfrigérateur(s) connecté(s), le titulaire veillera à contrôler la température d’un produit « test » via l’utilisation d’un thermomètre laser et veillera à ce que le produit ne dépasse par les trois (3) degrés Celsius tout en prenant en compte une marge d’incertitude. Si toutefois le produit test est à une température supérieure à six (6) degrés Celsius, lors du contrôle effectué par le titulaire, il devra prendre contact avec le référent exécution de la CPCAM. L’Organisme se réserve la possibilité de refuser une livraison si la température de deux (2) produits supplémentaires dépasse le seuil des six (6) degrés Celsius.

En cas de suspicion d’intoxication alimentaire, le Titulaire a l’obligation de communiquer les résultats des analyses réalisées dans ce cadre. Deux (2) fois par an, des analyses bactériologiques devront être effectuées par un laboratoire indépendant. Ces prestations seront à la charge du Titulaire et les résultats des analyses seront communiquées aux interlocuteurs de la CPCAM.

Le Titulaire propose une offre d’une fraîcheur irréprochable avec un temps limité entre la date de fabrication et la date limite de consommation.

Le Titulaire s’engage à ne placer dans le(s) réfrigérateur(s) connecté(s) que des produits de qualité et conformes à la réglementation en vigueur et dont la date limite de consommation n’est pas dépassée. En cas de DLC dépassée, le Titulaire encourt les pénalités prévues au présent document.

**9.7.2. Qualité et variété de l'offre**

Le Titulaire devra proposer des recettes qualitatives, d’un point de vue tant nutritionnel que gustatif.

Le grammage des plats proposés ne doit pas être inférieur aux recommandations du Programme National Nutrition Santé (PNNS) et doit répondre autant que possible aux apports journaliers recommandés.

Le Titulaire propose une offre de produits engagée et favorisant une alimentation saine, durable et responsable. Le recours à des produits frais, de saison, de qualité et durables est privilégié. La qualité des prestations doit être constante sur toute la durée d’exécution de l'accord-cadre.

Les produits alimentaires surgelés ne sont pas acceptés par l’acheteur

Le Titulaire doit offrir une large variété de recettes aux utilisateurs, en proposant une large gamme de plats au quotidien et en effectuant une rotation régulière des menus proposés. Cette variété doit concerner toutes les catégories de plats : entrées, plats, desserts. Les plats proposés doivent permettre aux utilisateurs selon leurs choix, de composer un repas complet, équilibré et varié.

Les produits proposés à la vente par le Titulaire doivent à minima comporter les catégories de recettes suivantes :

• Des entrées ;

• Des plats principaux et recettes boulangères ;

• Des desserts / fromages ;

• Des boissons (Toute boisson non alcoolisée d’une contenance minimale de 25cl. Toutes les boissons alcoolisées sont, quant à elles, prohibées sur les sites de la CPCAM des Bouches-du-Rhône) ;

• Des snacks.

L’offre quotidienne de produits, en début de pause méridienne, doit *à minima* comporter :

• 2 recettes boulangères ;

• 3 recettes différentes d’entrées ;

• 3 recettes différentes de plats ;

• 1 salade de fruits / 1 fromage / 1 compote ;

• 2 desserts gourmands ;

• Assortiments de yaourts ;

• Boissons : 1 eau plate, 1 eau gazeuse, 1 jus de fruits, 1 soda ;

• Snacks salés et sucrés.

L’offre de plats doit prendre en compte la diversité des régimes des convives, avec :

• A minima 1 recette boulangère, 1 recette d’entrée et 1 recette de plats végétariennes différentes chaque semaine ;

• 1 recette vegan différente chaque semaine ;

• 1 recette sans gluten différente chaque semaine.

Si en cours d’exécution, il est constaté que certaines recettes sont trop peu consommées et font l’objet de gaspillage alimentaire excessif, l’offre de plats quotidienne pourra être ajustée aux attentes et aux pratiques des utilisateurs.

La qualité « Végétarienne » ou « vegan » ou « Sans gluten » doit être facilement identifiable (sur l’emballage, via l’application ou le site internet, sur l’écran tactile, etc.).

Le Titulaire prévoit également un menu festif à l’occasion de la fin de l’année qu’il proposera courant décembre. Un exemple de menu festif doit être présenté dans l’offre technique du candidat.

**9.7.3. Conditionnement des produits**

Les contenants des repas sont fournis gratuitement avec chaque repas.

Le conditionnement des plats doit être parfaitement adapté, tant en termes de sécurité sanitaire, d’usage (facilité d’ouverture, adaptation à la réchauffe au four micro-ondes, etc.) que de valorisation des plats (possibilité pour les collaborateurs de voir les plats proposés).

Dans une logique de limitation de l’impact environnemental, les contenants jetables doivent impérativement respecter les prescriptions réglementaires et être biosourcés, recyclables ou compostables.

**9.7.4. Origine des produits.**

A compter de la notification du marché, le titulaire dispose d’un délai maximum d’un (1) mois pour fournir, sous format électronique, dans un standard ouvert librement réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, et dans le respect du secret des affaires et des droits de propriété intellectuelle détenus par des tiers, les données relatives à la part des produits issus de l’union européenne, dont la part de produits français, avec laquelle le marché sera exécuté.

## 9.8. Expérience utilisateur

**9.8.1. Outil de commande et compte utilisateur / solution digitale**

Le Titulaire met à disposition de chaque collaborateur de la CPCAM, utilisateur de la prestation, une solution digitale d’achat et de gestion (paramétrage, chargement, encaissement, informations etc…) disponible directement sur l’équipement et sur un espace dédié via internet et/ou une application mobile iOS et Android qui permet d’utiliser l’équipement.

L’espace dédié permet à l’utilisateur d’accéder à minima :

* Au contenu en temps réel des entrées, plats, desserts, boissons et snacks du réfrigérateur connecté ;
* A la sélection des entrées, plats, desserts, boissons et snacks éligibles à la précommande ;
* A l’historique des transactions dans le cas où une facture n’est pas transmissible ;
* Aux éventuelles offres promotionnelles ;

Le Titulaire propose aux utilisateurs des moyens de formation à la prise en main de l’interface, que ce soit par un accompagnement spécifique à compter de la notification de l'accord-cadre ou par des tutoriels disponibles tout au long de l’exécution des prestations.

S'agissant des réfrigérateurs connectés, le candidat décrit de manière détaillée dans son cadre de réponse le mode de fonctionnement de l'équipement.

En Click&Collect, l’utilisateur effectue sa commande et son paiement depuis son compte client via la solution dématérialisée mise à disposition par le Titulaire (site internet et/ou application mobile).

**9.8.2. Remboursement des utilisateurs**

Dans le cas d’un compte utilisateur contenant une carte créditée, sur simple demande des collaborateurs quittant la CPCAM des Bouches du Rhône (mutation, fin de contrat, etc …), le Titulaire rembourse dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés la somme correspondant au montant créditeur de leur compte. Le remboursement s’effectue conformément aux modalités présentées par le Titulaire dans le cadre de réponse (qui doit, a minima, comprendre un remboursement sur la carte débitée).

Le détail des modalités de remboursement en cas de dysfonctionnement du système de paiement sont décrites dans le cadre de réponse du Titulaire. En tout état de cause, elles sont basées sur le principe de confiance dans la parole de l’utilisateur. Si une anomalie est rapportée par l’utilisateur (facturation indue d’une consommation), il est remboursé des montants injustement facturés. Le Titulaire informe la CPCAM des Bouches-du-Rhône de toute demande de remboursement abusif et, si ce dernier est en mesure de prouver l’abus, il est libéré de son obligation de remboursement.

**9.8.3 Communication et animation**

Le titulaire sera chargé de la communication sur les prestations dont pourront bénéficier les utilisateurs de la CPCAM des Bouches-du-Rhône grâce à l’envoi de support numérique.

Il devra réaliser régulièrement des campagnes de communication en collaboration avec les services de l’organisme ou via la site internet et/ou l’application mobile.

A l’occasion du lancement des prestations, le titulaire en collaboration avec les services de la CPCAM, devra mettre en place une campagne de communication ainsi que des animations visant à informer l’ensemble des agents des prestations dont ils pourront bénéficier et les accompagner sur le fonctionnement des équipements et outils.

Le titulaire décrit dans son cadre de réponse, les actions de communication et animation qu’il propose de mettre en place dans le cadre de l’exécution du présent accord-cadre ainsi que pour le démarrage des prestations.

Ces actions sont proposées sans surfacturation de la part du titulaire.

## 9.9. Suivi de la prestation

**9.9.1. Outil de suivi administratif**

Dans le cadre du contrôle et du suivi de l’exécution de l'accord-cadre, le Titulaire met à disposition de la CPCAM un suivi des consommations via des reportings mensuels. Ces reportings doivent être fournis sur simple demande de la CPCAM et a minima annuellement.

Le reporting présente, a minima, les informations suivantes :

* Evolution mensuelle du nombre de transactions ;
* Evolution mensuelle du prix du panier moyen ;
* Evolution mensuelle du prix moyen d’un repas ;
* Proportion de transactions en Click & Collect ;
* La répartition des commandes en fonction du jour de la semaine ;
* La répartition des transactions en fonction de l’heure de la journée ;
* La répartition des produits achetés par catégorie (entrées, plats, desserts, etc.) ;
* Les données sur l’état des frigos connectés (température, fonctionnement, consommation énergétique, etc.) ;
* Le taux de satisfaction des utilisateurs ;
* Le suivi des taux moyens en produits durables et de saison (cf. article 10.1. du présent CCP) ;
* Le suivi du réapprovisionnement des frigos en consommables ;
* La fréquence de changement des plats ;
* Le suivi du gaspillage alimentaire ;

La liste des éléments attendus dans le reporting peut faire l’objet d’ajustements au cours de la durée d‘exécution sur demande de la CPCAM.

**9.9.2. Support technique, commercial et opérationnel**

Des réunions de suivi de la prestation pourront être planifiées, à la discrétion de l'Organisme, conjointement avec la CPCAM et le Titulaire. La réunion de suivi se tiendra soit en présentiel au CAV soit en visioconférence.

A l'occasion de la réunion de lancement, le Titulaire communique à la CPCAM les points de contact suivant:

* **un support commercial (relation client)** : prénom, nom, titre, courriel, numéro téléphone fixe et/ou portable;
* **un support opérationnel (logistique)** : prénom, nom, titre, courriel, numéro téléphone fixe et/ou portable ;

Une mise à jour automatique des points de contact est effectuée en cas de départ ou de remplacement d’un des interlocuteurs.

## 9.10. Moyens humains du titulaire chargés de l’exécution des prestations

Le titulaire recrute et rémunère le personnel compétent et nécessaire au fonctionnement de la solution de restauration et l’emploie sous sa seule responsabilité. Le personnel du titulaire affecté à la réalisation des prestations, reste sous l’autorité et la responsabilité exclusive du titulaire qui est seul considéré comme son employeur.

Le titulaire s’engage à réaliser le travail avec des salariés employés régulièrement au regard du Code du travail.

L’Organisme se réserve le droit d’interdire l’accès à ses locaux et de demander le remplacement immédiat du personnel du titulaire ne donnant pas satisfaction.

Le titulaire s’engage à fournir au référent de l’Organisme, la liste nominative des personnes amenées à intervenir sur le(s) site(s). Il veillera à tenir cette liste à jour pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre et fera parvenir au référent technique de la CPCAM toute modification dans un délai raisonnable.

En cas de changement de personnel en cours d’exécution de l’accord-cadre (y compris pour un remplacement provisoire), le titulaire est tenu de communiquer au référent technique de l’Organisme, au plus tard vingt-quatre (24) heures avant leur venue sur le site, les noms des nouveaux employés.

**9.10.1. Comportement du personnel**

# Le personnel du titulaire est tenu de se comporter de manière correcte et professionnelle au sein des locaux de la CPCAM des Bouches-du-Rhône.

# Le titulaire est responsable de ses agents en toutes circonstances et, pour quelque cause que ce soit, il est responsable des vols, pertes, dégradations et autres dégâts qui pourraient être commis par son personnel à l’occasion de l’exécution des prestations.

# Le titulaire fournit à son personnel, une tenue vestimentaire au nom de l’entreprise pour faciliter son identification et adaptée à la réalisation des prestations à effectuer.

**9.10.2. Gestion des absences**

# En cas d’absence du personnel chargé de l’exécution des prestations pour toute cause que ce se soit (arrêt de travail, arrêt maladie, congés, etc…), le titulaire est tenu de le remplacer afin que cela ne perturbe d’aucune façon la bonne exécution des prestations.

Tout remplacement de personnel fera l’objet d’une information, après du référent technique de la CPCAM, au plus tard vingt-quatre (24) heures avant la venue sur site du personnel remplaçant.

# En cas d’absence imprévue, le titulaire s’engage à remplacer l’employé absent dans les plus brefs délais afin que cela n’impacte d’aucune façon l’exécution des prestations

# 10 - Développement durable et économie circulaire

Le candidat détaille précisément dans le cadre de réponse les mesures qu'il met en œuvre s'agissant de la qualité et de la durabilité des approvisionnements, du conditionnement des repas proposés, de la gestion des déchets, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de l'efficacité énergétique des réfrigérateurs, de l'organisation logistique afin de limiter les transports et l'empreinte carbone, des outils de suivi des mesures environnementales.

Les conditions d'exécution des prestations comportent des éléments à caractère environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable comme suit :

## 10.1. Approvisionnement alimentaire

Il est souhaité que les prestations alimentaires intègrent au maximum des produits locaux, durables et de qualité, issus de circuit court, respectueux du bien-être animal.

Les prestations alimentaires doivent être conformes à la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite loi « EGALIM ») ainsi que la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi « Climat et Résilience »).

Ces lois prévoient pour la restauration collective que les approvisionnements comprennent au moins 50% de produits durables et de qualité au sens de l’article L.230-5-1 du Code rural et de la pêche maritime dont 20% de produits biologiques et 60% de produits durables et de qualité pour les viandes et poissons.

Les produits transgéniques sont interdits. Le produits étiquetés "OGM" sont prohibés.

Le Titulaire veille également à utiliser des produits frais, de saison pour la production des repas.

Le Titulaire présentera dans son cadre de réponse :

* les taux moyens en produits durables et de qualité qu’il compte atteindre et les modalités d’information des convives en la matière ;
* le taux moyen de produits de saison qu’il compte atteindre ;

Un suivi de la mise en œuvre des engagements pris en la matière fait partie intégrante du reporting attendu (article 9.9.1. du présent CCP).

## 10.2. Conditionnement des denrées

Les contenants utilisés pour le conditionnement des denrées doivent s’inscrire dans une démarche durable (contenants réemployables, réutilisables ou composé de matières recyclées)

Les éventuels contenants jetables doivent être conformes à la réglementation en vigueur, notamment la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l’économie circulaire (dite loi « AGEC »).

## 10.3. Gestion des déchets

## Les dispositions des articles R.543-179 à R.543-200 du Code de l’environnement, relatives au traitement et à la gestion des déchets d’équipements électriques et électroniques, s’appliquent au Titulaire du présent accord-cadre.

Le traitement des déchets résultant du transport et de la livraison des repas ainsi que la gestion des déchets électroniques issus de l’exécution du présent accord-cadre sont à la charge du Titulaire.

Cependant, la gestion des déchets issus de la consommation des denrées (contenants usagers, restes alimentaires, etc.) incombe à la CPCAM des Bouches-du-Rhône, qui fournit par conséquent les sacs poubelles et les bacs de collecte nécessaires au conditionnement des déchets. Le remplacement des sacs poubelles, le nettoyage régulier des bacs de collecte utilisés, l’évacuation et l’enlèvement des déchets sont réalisés par la CPCAM.

## 10.4. Lutte contre le gaspillage alimentaire

Le Titulaire limite le gaspillage alimentaire en adaptant la quantité et le type de produits proposée dans ses équipements frigorifiques, ceci grâce à une analyse continue de la typologie des consommations de chaque site.

Le traitement des denrées alimentaires non consommées incombe au Titulaire. Il est libre de proposer, aux collaborateurs de la CPCAM, les produits invendus et proches de la date de péremption à des tarifs préférentiels (offres promotionnelles) ou de réaliser des dons à des associations, ou autre.

La gestion des produits périmés doit être conforme à la réglementation en vigueur sur le tri sélectif, notamment la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l’économie circulaire (dite loi « AGEC »).

## 10.5. Limitation de l'empreinte carbone

Il est attendu du Titulaire qu’il veille à réduire au maximum son empreinte carbone, dès le début de l'accord-cadre et tout au long de celui-ci, pour l’ensemble de la chaine de production et livraison de repas.

Le Titulaire présentera dans son cadre de réponse les moyens qu’il met en œuvre pour limiter son empreinte carbone ainsi que ses fournisseurs pour le transport des denrées.

Le Titulaire peut continuellement améliorer ses circuits de livraison en recalculant le trajet de la tournée après chaque ajout d’un nouveau site de livraison, ceci afin de réduire l’empreinte carbone du processus.

Ces améliorations ne peuvent cependant avoir pour conséquence d’impacter négativement la qualité du service rendu et d’occasionner un quelconque retard.

Le Titulaire doit présenter, au début et à la fin de chaque année, un rapport sur les actions mises en place pour réduire l’empreinte carbone de la prestation, notamment en termes de transport, d’emballages, et de gestion des invendus.

# 11 - Constatation de l'exécution des prestations

## 11.1 - Vérifications

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service (examen sommaire) conformément aux articles 27 et 28.1 du CCAG-FCS.

Le contrôle consistera à vérifier :

* Que les fournitures livrées correspondent au bon de commande ainsi qu’au bon de livraison ;
* Que les conditions de transport ont été respectées ;
* Que les délais de livraison sont respectés ;
* Que la qualité des fournitures sont conformes aux exigences du CCP ainsi qu’à l’offre du Titulaire remise dans le cadre du présent marché.

L'acheteur effectue ces vérifications lors de la livraison des fournitures. Par dérogation aux dispositions de l'article 28.2 du CCAG FCS, si aucune décision n'est notifiée, ces fournitures sont réputées admises le jour de leur livraison.

## 11.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

# 

# 12 - Maintenance

Les prestations feront l'objet d'une maintenance assurée par le titulaire pendant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre à compter de la date d'admission des prestations. Les conditions de cette maintenance sont définies à l'article 32 du CCAG-FCS.

Le Titulaire s’engage à assurer la continuité du bon fonctionnement des réfrigérateurs connectés. Les maintenances préventive, curative et évolutive des réfrigérateurs sont comprises dans le forfait de location des frigos. Aucune somme supplémentaire ne sera payée par la CPCAM des Bouches-du-Rhône pour la réalisation de ces prestations.

Toute opération de maintenance ayant pour conséquence une indisponibilité totale ou partielle d’un ou plusieurs réfrigérateurs doit donner lieu à une information préalable afin de convenir d’un commun accord, du ou des jours d’intervention ainsi que des horaires d’intervention.

## 12.1. Maintenance préventive

Le Titulaire est responsable des réfrigérateurs connectés installés dans les locaux de la CPCAM des Bouches-du-Rhône. A ce titre, il en assure le nettoyage et l’entretien régulier.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, le Titulaire met en œuvre les mises à jour logicielles ainsi que les correctifs techniques nécessaires au bon fonctionnement des réfrigérateurs connectés et de la solution dématérialisée associée.

## 12.2. Maintenance curative

Le Titulaire prend à sa charge tous frais de réparation ou d’échange de matériel consécutifs à un incident survenu lors d’une utilisation normale des réfrigérateurs. Le Titulaire assure également la maintenance curative de la solution dématérialisée qui y est liée.

Les interventions de maintenance s’effectuent du lundi au vendredi, de 9h30 à 15h30.

En cas de défaillance ou de panne de(s) réfrigérateur(s), le Titulaire doit intervenir dans les quatre (4) heures ouvrées à compter de la demande d’intervention formulée.

A ce titre, le Titulaire devra disposer d’un service de service d’assistance technique joignable a minima par téléphone ou par mail du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

En cas d’indisponibilité supérieure à une semaine d’un réfrigérateur, le Titulaire sera tenu de fournir gratuitement un réfrigérateur connecté de substitution durant la durée d’indisponibilité.

En cas de non-respect, le Titulaire encourt les pénalités prévues par le présent document.

# 13 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est applicable au présent accord-cadre.

# 14 – Pénalités

## 14.1 - Pénalités de retard

Par dérogation aux dispositions de l’article 14.1.1 du CCAG/FCS, lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt les pénalités suivantes :

* En cas de retard de livraison et/ou d'installation et/ou de mise en services des réfrigérateurs connectés, il sera appliqué une pénalité forfaitaire de 150 € HT par jour ouvré de retard ;
* En cas de retard de livraison et de mise à disposition des repas fournis, il sera appliqué une pénalité forfaitaire de 50€ HT par heure de retard ;

Par dérogation à l'article 14.1.2. du CCAG FCS, le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

## 14.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance

En cas de retard dans les interventions, en cas de défaillance ou de panne d'un réfrigérateur ou d'un de ses équipements, il sera appliqué une pénalité forfaitaire de 100 € HT par heure de retard.

## 14.3 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,00 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

## 14.4 - Autres pénalités spécifiques

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pénalités | Occurrence | Valeurs | Précisions |
| Pénalité pour livraison incomplète | Forfaitaire | 50,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Absence de réassortiment des réfrigérateurs ou fourniture insuffisante de repas | Forfaitaire | 100,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Non-respect des exigences minimales en termes d'étendue de choix de repas | Forfaitaire | 100,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Non-respect de la date limite de consommation (DLC) | Forfaitaire | 150,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par produit périmé constaté |
| Non-respect des règles d'hygiènes imposées par la réglementation en vigueur | Forfaitaire | 200,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Non-respect des règles INCO sur l'étiquetage des denrées | Forfaitaire | 200,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Défaut de remise en état des locaux ou manquement aux obligation de nettoyage | Forfaitaire | 50,00 € HT | Cette pénalité est appliquée par manquement constaté |
| Non-respect des engagements en matière de protection de l'environnement | Forfaitaire | 200,00 € HT | En cas de non-respect des prescriptions énoncées dans la clause environnementale du présent CCAP, la CPCAM pourra, après mise en œuvre d'un plan d'action correctif infructueux, appliquer cette pénalité forfaitaire. |
| Non-respect d'obligations contractuelles non couvertes par une autre pénalité | Forfaitaire | 100,00 € HT | Cette pénalité est applicable par manquement constaté |
| Non-respect de la Réglementation Générale relative à la Protection des Données | Forfaitaire | 100,00 € HT | Cette pénalité est applicable par manquement constaté à l'annexe 3 du CCP |
| Non-respect des règles en vigueur en matière de sécurité | Forfaitaire | 100,00 € HT | Cette pénalité est applicable par manquement constaté aux règles de sécurité définies à l'annexe 1 du CCP |

# 15 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification de l’accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

Par dérogation aux dispositions de l'article 9.2 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, avant la notification de l'accord-cadre, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

# 16 - Clause de réexamen

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut-être initiée dans les cas suivants :

* Si au cours de l'exécution du présent accord-cadre, les parties contractantes ont connaissance d'une solution technique innovante en rapport avec l'objet de l’accord-cadre, celle-ci peut être mise en œuvre par le titulaire en dérogeant aux prescriptions du cahier des charges, avec l'accord de l'acheteur et sur proposition titulaire. Ces modifications doivent être de nature à améliorer les caractéristiques des prestations objet de l'accord-cadre pour un coût équivalent, réduire les coûts de revient ou l'impact environnemental du processus de fabrication notamment. Elles ne doivent néanmoins pas être de nature à entraîner une modification substantielle de l'accord-cadre.
* Dans le cas où les indices de la formule de révision venaient à être modifiés et dans le cas où l’organisme de publication ne proposerait pas d’indices de remplacement, les parties s’accorderont sur un tel indice et ses modalités d’application.

Dans tous les cas, les modifications de l'accord-cadre issues de la présente clause de réexamen seront formalisées par voie d’avenant.

# 17 - Résiliation de l’accord-cadre

## 17.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 35 à 45 du CCAG-FCS.

Cependant, par dérogation à l'article 42 du C.C.A.G. - F.C.S, en cas de résiliation pour motif d’intérêt général, le titulaire ne percevra aucune indemnité y compris sur la partie forfaitaire de l'accord-cadre.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, l’accord-cadre sera résilié aux torts du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

## 17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

# 18 - Règlement des litiges et langues

Toute contestation relative à l'exécution du présent marché sera de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire de Marseille.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

# 19 - Clauses complémentaires

## 19.1. Clause de confidentialité

Le titulaire considérera comme strictement confidentielle, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept dont il pourra avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, le titulaire répond de ses salariés comme de lui-même. Le titulaire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou, s'il en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.  
  
Les supports informatiques et documents fournis par la CPCAM des Bouches-du-Rhône à la société restent la propriété de la CPCAM des Bouches-du-Rhône.  
  
Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont la société prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.  
  
Conformément à l'article 29 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, la société s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.  
  
La société s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :  
  
- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation prévue au présent contrat, l'accord préalable du propriétaire du fichier est nécessaire ;  
  
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;  
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;  
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;  
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;  
- et en fin de contrat à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.  
A ce titre, la société ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans l'accord préalable de la CPCAM des Bouches-du-Rhône.

La CPCAM des Bouches-du-Rhône se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par la société.  
  
En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du nouveau code pénal.  
  
La CPCAM des Bouches-du-Rhône pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

## 19.2. Clause de sécurité du système d'information

Obligations en matière de sécurité  
Le Titulaire s'engage dans chaque intervention (livraison, installation, configuration, mise en service, maintenance, dépannage, retrait, etc.) à respecter les règles d'accès physique aux locaux et les procédures et pratiques de sécurité de l'information en vigueur dans l'Organisme, dont la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) basée sur la norme ISO27002. En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire doit répercuter l'ensemble des exigences de sécurité qui lui sont applicables vers le sous-traitant.  
  
a) Conditions d'accès aux sites et aux locaux  
Des autorisations d'accès physiques, adaptées aux prestations réalisées et limitées en durée, seront attribuées aux préposés du Titulaire. Seuls les représentants du Titulaire intervenant quotidiennement sur les sites de l'Organisme pourront bénéficier d'autorisations de longue durée et de moyens d'accès physiques dédiés.  
  
Les interventions du Titulaire doivent être planifiées et effectuées après validation d'un service technique de l'Organisme. Pendant leur présence dans les locaux de l'organisme, les préposés du Titulaire sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité aux locaux des visiteurs, établies et communiquées au Titulaire par l'Organisme. Les accès aux locaux techniques font l'objet de dispositions spécifiques en matière de sécurité.  
  
Le Titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur les sites de l'Organisme.  
Sauf exceptions dument justifiées, l'Organisme veille à la présence effective de l'un de ses préposés qualifiés, pendant la durée d'intervention des personnels du Titulaire, de telle sorte que toute mesure utile puisse être prise en cas d'accident.  
  
Chaque intervention du Titulaire doit être tracée au travers d'un bon de passage ou d'un enregistrement dans une main courante.  
  
b) Confidentialité  
Les obligations du Titulaire en matière de confidentialité sont détaillées dans l'article 5 du C.C.A.G.-T.I.C et les clauses complémentaires du Cahier des Clauses Administratives Particulières.  
  
Le Titulaire s'astreint également à l'application du droit d'en connaître : n'accéder qu'aux documents et informations strictement nécessaires à la réalisation des prestations du marché.  
  
Le Titulaire est tenu au respect de la réglementation relative à la protection des données nominatives, auxquelles il a accès pour les besoins de l'exécution du marché (loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).  
  
c) Conditions d'accès au Système d'Information  
Des accès au système d'information ne seront fournis aux préposés du Titulaire qu'en cas de justifications valides et en rapport avec les prestations réalisées.  
  
Les accès aux postes de travail de l'Organisme s'effectuent au travers d'un mécanisme d'authentification forte.  
  
c.1) Protection des données  
L'attribution des accès est conditionnée au respect des mesures de protection décrites dans la Charte d'Utilisation des Ressources Informatiques en vigueur dans l'Organisme. Un exemplaire de la charte sera remis aux préposés du Titulaire concernés.  
  
Le Titulaire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues sur les ressources du système d'information mis à disposition. Le Titulaire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles préconisées par l'Organisme de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudeuses des données et à prévenir toute perte, altération ou/et destruction des données.  
  
Le Titulaire s'engage à ne faire aucun autre usage des données que celui pour lequel le présent marché est conclu. Il s'engage à restituer ou effacer l'ensemble des données à l'issu du présent marché.  
  
c.2) Protection des accès distants  
En cas de nécessité d'accès à distance au système d'information de l'Organisme à partir des locaux du Titulaire ou d'un sous-traitant, y compris pour un accès ponctuel, les engagements du Titulaire concernant la télémaintenance devront être formalisés dans un document spécifique intitulé « Sécurité des télémaintenances ». Ils portent notamment sur un accès limité aux seules ressources et informations strictement nécessaires à la télémaintenance et au respect de la confidentialité des données potentiellement accédées.  
  
c.3) Accès aux composants du SI  
  
Toute installation ou modification d'un élément du SI ne peut être réalisée par le Titulaire qu'après validation et sous le contrôle du personnel informatique habilité de l'Organisme.  
  
Si un intervenant du Titulaire a besoin de se connecter à un système d'exploitation d'un composant du système d'information de l'Organisme, il doit utiliser un compte spécifique permettant de garantir l'imputabilité de ses actions.  
  
c.4) Journalisation des accès  
Les accès et l'utilisation du système d'information font l'objet d'une journalisation. Les journaux d'événements sont confidentiels et accessibles uniquement aux personnels habilités de l'Organisme. Leur exploitation est réalisée de manière périodique selon les dispositions décrites dans la charte.  
  
d) Remontées d'incidents  
Un préposé du Titulaire qui détecte au cours d'une intervention un incident impactant la sécurité du système d'information doit le signaler sans délai et selon la procédure en vigueur auprès du personnel de l'Organisme présent sur le site.  
  
  
e) Fin de la prestation  
A chaque fois qu'un salarié ou sous-traitant du Titulaire ne participe plus à la réalisation de la prestation, mais aussi à l'issue du marché, le Titulaire doit restituer au représentant de l'Organisme l'intégralité des moyens d'accès physiques et logiques, la documentation, les données et supports informatiques qui ont pu être remis au cours de la prestation.  
  
L'Organisme modifiera ou supprimera également les identifiants, codes et mots de passe des préposés du Titulaire des systèmes de sécurité physiques et logiques.  
  
f) Sensibilisation - Information  
Le Titulaire doit informer ses salariés et sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

A cet effet, le Titulaire doit remettre systématiquement un exemplaire du « livret de Sécurité du prestataire » à chaque intervenant. Ce livret joint au Dossier de Consultation des Entreprises est opposable au Titulaire et a valeur contractuelle.  
  
g) Sanctions applicables  
En cas de manquement par le Titulaire, ses préposés et/ou ses sous-traitants, aux obligations précitées, sont applicables l'ensemble des sanctions prévues au présent marché.  
  
Au surplus, et pendant toute la durée du marché, en cas de manquements aux règles de sécurité, l'Organisme se réserve le droit de demander de manière motivée la récusation des personnels du Titulaire concerné. Le Titulaire doit alors procéder au remplacement des personnels dont la récusation est demandée en proposant, sans délai, un personnel de remplacement de qualifications et de compétences équivalents.

# 20 - Dérogations

- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 14.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 14.2 du CCP déroge à l'article 14.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 15 du CCP déroge à l'article 9.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 17.1 du CCP déroge aux articles 38 à 45 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services