

 l'Assurance Maladie Agir ensemble, protéger chacun	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 1

MARCHE DE SERVICE

Cahier des Clauses Particulières (CCP)

MARCHE PASSE SELON LA PROCEDURE ADAPTEE
EN APPLICATION DE L'ARTICLE R.2123-1 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Profil acheteur :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Seul l'exemplaire détenu par la CPAM de l'HERAULT fait foi.

 l'Assurance Maladie Agir ensemble, protéger chacun	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 2

SOMMAIRE

1 – OBJET et FORME DU CONTRAT	4
2 - DUREE	4
3- LICENCES et PRESTATIONS ATTENDUES	4
A- La solution logicielle :.....	5
B- Les prestations attendues.....	5
C- Objectifs attendus.....	5
D- Fonctionnalités requises du système.....	5
E- Accompagnement et assistance	6
4- ENGAGEMENTS DE SERVICE.....	7
A - Garantie du délai d'intervention	7
B - Garantie du délai de remise en ordre de marche	7
5- OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHÉ	7
A - Assurance.....	7
B - Obligations fiscales et sociales.....	8
6 - PRIX	8
7- REGLEMENT	8
8 - INTERETS MORATOIRES ET INDEMNITES FORFAITAIRES	9
9 - PENALITES	9
10 - CONDITIONS DE RESILIATION	10
11 – CONFIDENTIALITE	10
12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE	11
13- LITIGE ET JURIDICTION COMPETENTE	11
14 - DEROGATION AU CCAG TIC.....	12

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 3

ACHETEUR :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Hérault (CPAM)
29, cours Gambetta
34934 MONTPELLIER Cédex 9

PIECES CONTRACTUELLES :

Les pièces particulières par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (ATTRI),
- La décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF),
- Le présent CCP, valant CCAP et CCTP,
- Le cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) pour les *techniques de l'information et de la communication* – arrêté du 30 mars 2021⁽¹⁾
- Le cadre de réponses valant offre technique du candidat,
- Les bons de commande,
- Le livret de sécurité du prestataire,
- La charte informatique.

Les pièces générales non jointes car réputées connues du titulaire du marché ⁽¹⁾ :

- Le Code de la commande publique applicable depuis le 1^{er} avril 2019,
- L'arrête du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des organismes de sécurité sociale,
- l'ensemble de la réglementation et normes en vigueur relatives aux prestations, objet du présent marché.

(1) Documents non joints dont le titulaire déclare avoir pris connaissance.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le titulaire du marché et non expressément visés au présent marché ne pourra s'y appliquer. Il en est ainsi des conditions figurant sur les factures, des conditions énoncées dans les documents commerciaux.

Toute modification apportée au présent marché sera formalisée par voie d'avenant signé par les deux parties.

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 4

1 – OBJET et FORME DU CONTRAT

Le présent marché de services a pour objet la mise à disposition en mode SaaS (Software as a Service), d'une solution d'assistance juridique dans les domaines liés au Droit de la Sécurité sociale et au Droit social. Il comprend le paramétrage logiciel, la formation et l'assistance téléphonique auprès des utilisateurs.

Le marché est passé selon la procédure adaptée, conformément à l'article L.2123-1 du Code de la commande publique. Il prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande, conformément aux articles R. 2162 1 et 6 R. 2162-13 et 14 du Code de la commande publique.

Le montant maximum de l'accord cadre est fixé à 75.000 euros TTC sur toute la durée du marché.

La consultation fait l'objet d'une publication sur le profil acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Le marché n'est pas alloti ; l'objet du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

2 - DUREE

Le marché est conclu pour une durée de trois ans ferme.

Il débute le 28/10/2026 et s'achève le 27/10/2029.

3- LICENCES et PRESTATIONS ATTENDUES

Le nombre de licences utilisateurs nécessaires s'élève à 12, réparties entre le département Juridique, le département Ressources Humaines et le service Finance et Recouvrement de la CPAM de l'Hérault.

L'offre devra proposer plusieurs tarifs d'abonnement :

- Tarif pour 12 utilisateurs sur une période de 36 mois,
- Un tarif unitaire pour toute licence supplémentaire,

La notification du marché vaut notification d'un bon de commande relatif à 12 abonnements/licences pour une période de 3 ans. Toute licence supplémentaire fera l'objet d'une notification d'un bon de commande supplémentaire, dans la limite du montant maximum de l'accord cadre et de la date limite du marché.

	Marché n° 34-26/42	Version 3
		20/08/2026
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	Page 5

A- La solution logicielle :

L'outil doit être une solution SaaS compatible avec l'ensemble des navigateurs FIREFOX « Extended Support Release » supportés par la fondation MOZILLA (navigateur de l'Assurance maladie actuellement utilisé : FireFox 140.9.1 esr). L'outil ne doit pas nécessiter l'installation d'un composant sur le poste de travail. Il doit être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et l'ensemble des données doit être hébergé sur un serveur situé en France.

Le soumissionnaire devra préciser l'ensemble des prérequis nécessaires au fonctionnement du système et notamment les protocoles et les ports réseaux utilisés pour accéder aux serveurs.

B- Les prestations attendues

L'outil attendu doit répondre à des besoins de recherches et d'exploitation de sources juridiques, ainsi qu'à des analyses permettant de faciliter le travail des collaborateurs concernés, notamment sur le volet de la rédaction juridique.

Il doit également permettre de fiabiliser et d'appuyer les positions de la CPAM, aussi bien en amont d'un contentieux, lorsqu'il s'agit d'évaluer les risques d'une situation, mais également en aval, lorsqu'il s'agit d'organiser la défense des dossiers portés devant la Commission de Recours Amiable (pour les sujets liés aux activités de la CPAM en tant qu'organisme de prestations) et les juridictions, de tous ordres, incluant les litiges prud'homaux.

C- Objectifs attendus

L'outil retenu doit permettre :

- De réduire le temps consacré aux recherches juridiques,
- D'apporter des réponses juridiques fondées sur des sources identifiées,
- De faciliter l'analyse juridique des textes aussi bien législatifs, réglementaires que jurisprudentiels et doctrinaux,
- D'analyser des documents afin notamment de vérifier les sources et leur validité,
- D'assister à la rédaction des conclusions produites devant les juridictions,
- De disposer d'alertes automatiques afin de protéger les droits de l'organisme.

Par ailleurs, le prestataire retenu devra être en capacité de justifier le respect des règles de sécurité et de confidentialité.

D- Fonctionnalités requises du système

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 6

1 – Réponse aux questions juridiques quel que soit le droit concerné : droit de la Sécurité sociale, droit pénal, droit administratif et droit social :

Le système doit être en capacité d'identifier les concepts juridiques pertinents et de citer les sources utilisées. Il doit rechercher des sources appropriées s'appuyant sur un moteur de recherche performant fondant ses requêtes sur des mots clés, et sur des bases documentaires diverses (décisions de justice, jurisprudences, doctrines, débats parlementaires, revues juridiques ...).

Les sources utilisées doivent impérativement être citées afin d'être consultées, le cas échéant.

2 – Analyse de documents

La solution attendue doit être capable d'analyser des conclusions afin de vérifier la validité des textes avancés.

Il doit produire des synthèses des documents issues des recherches, notamment sur les décisions de justice et les conclusions des parties adverses.

3 – Chatbot

Le système doit proposer un chatbot capable de répondre de manière pertinente aux questions posées sur la base de ses ressources documentaires, en associant et en produisant les sources juridiques retenues.

4 – Veille juridique

Le système doit offrir la possibilité de mettre en place un système d'alerte ou de veille automatique sur des sources multiples, en lien avec les sujets qui lui auront été proposés.

5 – Système d'alertes BODACC

Le système doit permettre d'automatiser les alertes liées aux événements enregistrés dans le BODACC (Bulletin Officiel des Annonces Civiles et Commerciales). Plus précisément, il doit permettre d'être informé automatiquement des événements impactant la situation financière des débiteurs, et en particulier des professionnels qui auront été ciblés (redressement ou liquidation judiciaire).

E- Accompagnement et assistance

Le prestataire doit être en capacité de proposer des formations en ligne à l'utilisation de l'outil et plus largement à une assistance en cas de difficultés rencontrées dans l'utilisation du système.

La mise à disposition d'une assistance téléphonique en langue française est obligatoirement comprise dans les prestations.

Les délais de réponse du titulaire du marché ne pourront pas excéder 1 heure après la prise de contact téléphonique de la CPAM de l'Hérault.

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 7

L'assistance téléphonique devra rester disponible tous les jours ouvrés de 8h00 à 18h00, hors jours fériés.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition un accès téléphonique non surtaxé.

Le titulaire met à jour l'applicatif correspondant, en fonction des évolutions informatiques. Le but étant d'améliorer les performances de la solution logicielle en proposant de nouveaux développements.

4- ENGAGEMENTS DE SERVICE

La disponibilité de l'outil doit être garantie de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

L'indisponibilité de l'outil sur une année entière ne doit pas excéder 2% du temps sur les tranches de 7h00 à 19h00.

A - Garantie du délai d'intervention

Suite à une demande d'assistance de la CPAM de l'Hérault, le titulaire du marché s'engage à rappeler dans l'heure ouvrée afin d'apporter une réponse à la CPAM. La demande d'assistance doit être obligatoirement tracée. Elle constitue le point de départ du délai d'indisponibilité et de remise en ordre de marche.

B - Garantie du délai de remise en ordre de marche

Le titulaire du marché s'engage à fournir dans les **4 heures ouvrées** une solution permettant de procéder à la remise en ordre de marché du système et d'utiliser l'ensemble de ses fonctions. Si ce délai était dépassé, le titulaire encourt des pénalités définies à l'article 9.

5- OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHE

A - Assurance

Le titulaire devra justifier qu'il a souscrit un contrat d'assurance au titre de la responsabilité (art. 1382 à 1384 du Code civil) ainsi qu'au titre de sa responsabilité civile professionnelle en cas de dommages occasionnés par l'exécution du marché.

Le titulaire demeure seul responsable des dommages causés par négligence ou manquement dans l'exécution du marché ou toute autre cause pouvant lui être imputée.

Le titulaire s'engage à présenter une copie de l'attestation d'assurance à la signature du contrat. Cette attestation devra préciser outre l'identité de la compagnie d'assurances, le numéro de la ou des polices, le montant et l'étendue des garanties.

En cours d'exécution du marché, il s'engage, sur toute demande faite par la CPAM de l'Hérault, 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.

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 8

B - Obligations fiscales et sociales

Conformément aux dispositions du Code des marchés publics, le titulaire du marché s'engage à fournir, **tous les 6 mois** à compter de la date de début d'exécution du marché et ce jusqu'à son terme :

- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, prévue à l'article L.243-15 du Code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions, datant de moins de 6 mois (articles D 8222-5-1° du Code du travail et D.243-15 du Code de sécurité sociale),
- La copie des attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que les obligations fiscales et sociales ont été satisfaites ou l'état annuel des certificats reçus.

Dans le cas où le titulaire est établi à l'étranger (article D 8222-7 ce Code du travail), les pièces susmentionnées doivent être rédigées en langue française ou être accompagnées d'une traduction en langue française.

Les documents seront transmis à marches-contrats.cpam-heraul@assurance-maladie.fr

6 - PRIX

Ils comprennent la mise à disposition d'un applicatif en mode SaaS, la formation du personnel de la CPAM de l'Hérault, ainsi que l'assistance téléphonique. Ils incluent les mises à jour des nouvelles versions du logiciel.

Le bordereau de prix (DPGF) détaille obligatoirement les prestations suivantes : abonnement/licence ou redevance annuelle pour 12 utilisateurs pour une période de 3 ans et prix unitaire pour une licence supplémentaire pour une période d'un an, Il sera annexé à l'acte d'engagement.

Les prix sont exprimés en Euros HT. Il s'y ajoute la TVA en vigueur.

Ils comprennent toutes charges fiscales, parafiscales, frais de gestion ou autre frappant obligatoirement les prestations.

Les prix sont fermes et définitifs pendant toute la durée du marché.

7- REGLEMENT

Les demandes de paiement seront établies annuellement, terme à échoir.

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 9

Elles sont envoyées via le portail Chorus pro accessible via : <https://chorus-pro.gouv.fr>

Indiquer le N° Siret 517 608 139 00013 et le numéro du marché 34-26/42.

La CPAM déduira le cas échéant les pénalités telles que définies à l'article 9.

Le règlement interviendra à 30 jours à réception de la facture, par virement. Un RIB sera fourni à la CPAM de l'Hérault. A défaut, la domiciliation bancaire du compte à créditer sera précisée sur chaque facture.

8 - INTERETS MORATOIRES ET INDEMNITES FORFAITAIRES

Conformément au décret N° 2013-269 du 29 mars 2013, Le Directeur comptable et financier règle les sommes dues en exécution du présent marché dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture ou de la réalisation des prestations si celle-ci est postérieure ou si la date de réception de la facture est incertaine.

Le non-paiement dans les délais des sommes dues en application du présent marché donne lieu de plein droit et sans autre formalité :

- Au versement des intérêts moratoires au profit du titulaire : les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse. 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.
- Au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

9 - PENALITES

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, les pénalités s'appliquent dès le premier euro.

Lorsque les délais contractuels sont dépassés, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :

PRESTATION	PENALITES	LIMITES
Garantie d'intervention : 1 heure ouvrée	30 € pour chaque heure ouvrée supplémentaire de retard d'intervention après appel ou mail de la CPAM	4 heures
Garantie de remise en ordre de marche : 4 heures ouvrées	50 € pour chaque heure ouvrée supplémentaire d'indisponibilité	L'indisponibilité ne doit pas être supérieure à 2 % du temps sur l'année (sur la tranche horaire de 7 à 19 heures).

	Marché n° 34-26/42	Version 3
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	20/08/2026
		Page 10

10 - CONDITIONS DE RESILIATION

Elles sont définies et détaillées dans le chapitre 8 du CCAG-TIC.

D'autre part, la CPAM se réserve le droit de résilier le marché sans indemnités, en cas de non-respect des délais d'intervention et des délais de remise en ordre de marche tels que définis dans les limites fixées à l'article 9 du présent CCAP.

11 – CONFIDENTIALITE

Politique de sécurité des systèmes d'informations et de protection des données personnelles (PSSI)

1. Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront communiquées par l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les Parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les Parties tout au long de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie s'engage à respecter le secret professionnel et le secret des affaires ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 appelé « règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD ».

Chaque Partie s'interdit, en conséquence, de divulguer, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Le terme "information confidentielle" est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris, sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel ou support numérique, spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support.

2. Chacune des Parties s'engage notamment à :
 - . prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux informations confidentielles,
 - . ne pas utiliser les informations confidentielles autrement qu'aux fins du Contrat,
 - . ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du Contrat,
 - . ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du Contrat,

	Marché n° 34-26/42	Version 3
		20/08/2026
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	Page 11

- . ne pas utiliser les informations confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrentiels à ceux de l'autre Partie,
- . ne divulguer les informations confidentielles qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur mission,
- . ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, ou conseils devant y avoir accès pour la bonne exécution du Contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.

3. Chacune des Parties sera déliée de son obligation de confidentialité au cas où :

- . la divulgation des informations confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du Contrat,
- . les informations confidentielles ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par l'autre Partie et sans restriction,
- . les informations confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention de l'autre Partie,

4. Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité dès la signature du présent Contrat et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent Contrat et pour quelque cause que ce soit.

12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le titulaire du marché déclare détenir l'intégralité des droits de propriété intellectuelle portant sur l'application et/ou être régulièrement titulaire des droits d'utilisation et d'exploitation portant sur les logiciels et progiciels tiers nécessaires à son fonctionnement.

Il concède à la CPAM de l'Hérault des licences personnelles, non exclusives, non transmissibles et non cessibles d'utilisation de la solution. Chaque licence est consentie pour la durée du contrat et les besoins propres de la CPAM de l'Hérault.

La CPAM de l'Hérault s'interdit de céder et de transmettre de quelque manière que ce soit, même à titre gratuit, le droit d'utilisation concédé dans ce contrat.

Le titulaire garantit la CPAM de l'Hérault et ses usagers contre toutes les revendications de tiers relatives à la propriété intellectuelle ou industrielle ou à la marque des prestations du marché.

13- LITIGE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent contrat est régi tant pour interprétation que pour son exécution par la loi française.

	Marché n° 34-26/42		Version 3
			20/08/2026
	MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE D'ASSISTANCE JURIDIQUE		Page 12

Les parties déclarent leur intention de chercher une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir lors de l'application ou de l'interprétation du présent contrat.

Toutefois, si le litige devait persister, le Tribunal de Grande Instance de Montpellier demeure compétent en cas de contentieux (TGI de Montpellier : Place Pierre Flotte, 34000 Montpellier Cedex).

14 - DEROGATION AU CCAG TIC

Toutes les dispositions au CCAG-TIC s'appliquent au présent marché sauf stipulation dérogatoire prévue dans les clauses particulières du présent cahier :

Article du CCAP	Dérogation au CCAG TIC	Objet de la dérogation
Page 3	Art. 4.1	Pièces contractuelles
Art.5.A	9.2	Assurance
Art. 9	Art. 14	Pénalités
Art. 10	Chapitre 8	Conditions de résiliation