|  |
| --- |
|  |



AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISRATIVES PARTICULIERES**

**Consultation N° 23-026-IT**

**Objet :** Location maintenance de copieurs multifonctions en libre-service, fourniture d’accessoires, prestations associées.

**Procédure :** Appel d’offres ouvert (art. R.2124-1et 3, R.2124-2, R.2161-2 et 3 et 5, R.2162-1 à R.2162-6 et R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique)

**Durée :** Période de 60 mois à compter de la date de notification, éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la date de fin du marché.

**SOMMAIRE**

1 OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE 5

1.1 Objet du marché 5

1.2 Durée 5

1.3 Forme du marché 6

1.4 Lieu d’exécution des prestations 6

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS 6

3 DISPOSITIONS FINANCIERES 7

3.1 Forme et contenu des prix 7

3.1.1 Forme 8

3.1.2 Coût copie 8

3.2 Révision des prix 8

3.3 Clause butoir 10

3.4 Clause de prix promotionnels 10

4 COMMANDE – LIVRAISON 11

4.1 Commande 11

4.1.1 Modalités 11

4.1.2 Expression de besoins en ligne 11

4.1.3 Contenu des bons de commandes 11

4.1.4 Annulation d’une commande 12

4.1.5 Location évolutive 12

4.1.6 Modalités de commande des consommables 12

4.2 Livraison ou exécution d’une commande 12

4.2.1 Modalités 12

4.2.2 Délais de livraison ou d’exécution des commandes 13

5 DEFINITION DES PRESTATIONS 13

5.1 Détail des prestations 13

5.2 Disposition environnementale – matériel reconditionné 13

5.3 Clause d’insertion sociale 13

5.3.1 Publics éligibles 13

5.3.2 Périmètre de l’action 13

5.3.3 Volume horaire d’insertion à la charge du titulaire 13

5.3.4 Suivi de la clause d’insertion 14

5.3.4.1 Modalités de mise en œuvre de l’action 14

5.3.4.2 Contrôle et évaluation de l’exécution de la clause d’insertion 14

6 OPERATIONS DE VERIFICATION 15

6.1 Généralités 15

6.2 Remise des livrables 15

6.3 Vérification d’installations matérielles et/ou logicielles 15

6.3.1 Mise en ordre de marche (MOM) 15

6.3.2 Vérification d’aptitude (VA) 16

6.3.3 Vérification de service régulier (VSR) 17

6.4 Garantie 17

7 QUALITE DE SERVICE 17

8 CONTROLE – SUIVI DU MARCHE 18

8.1 Contrôle 18

8.2 Non-conformité 18

8.3 Suivi des commandes 18

8.4 Suivi du marché 19

9 MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC 19

9.1 Clause de réexamen 19

9.2 Modification de références en cours de marché 19

9.3 Changement de dénomination sociale du Titulaire 20

9.4 Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 20

10 PENALITES – RESILIATION 20

10.1 Pénalités 20

10.1.1 Généralités 20

10.1.2 Pénalités de retard 21

10.1.3 Pénalités relatives aux dispositions sociales 21

10.1.3.1 Défauts de mise en œuvre de la clause sociale d’insertion 21

10.1.3.2 Non mise en œuvre des dispositifs mal/non-voyants proposés par le titulaire dans son offre 22

10.1.4 Pénalités relatives aux dispositions environnementales 22

10.1.4.1 Reprise des équipements et consommables usagés 22

10.1.4.2 Prescriptions et engagements à caractère environnemental 22

10.1.4.3 Solutions d’impression reconditionnées 22

10.1.4.4 Papier recyclé 22

10.1.4.5 Emballages des consommables 22

10.1.5 Délai de préavis de substitution d’article 23

10.1.6 Absence de comité de pilotage 23

10.2 Résiliation 23

11 OBLIGATIONS DES PARTIES 23

11.1 Engagements de l’AP-HP 23

11.2 Obligations du Titulaire 24

11.2.1 Généralités 24

11.2.2 Certificats 24

11.2.3 Catalogue 24

11.2.4 Secret professionnel et confidentialité 25

11.2.5 Information et conseil 26

11.2.6 Accès aux établissements – Identification 27

11.2.7 Documentation 27

11.2.8 Grèves 27

11.2.9 Autorisation de citation 27

11.2.10 Vente à des tiers 27

11.2.11 Gestion des personnels du Titulaire 28

11.2.12 Sous-traitance 28

12 MODALITES DE REGLEMENT 29

12.1 Forme et contenu des factures 29

12.2 Facturation 29

12.3 Paiement 30

12.4 Avances 31

13 ASSURANCES 31

14 NANTISSEMENT 31

15 RETENUE DE GARANTIE 31

16 LITIGES 31

17 DEROGATIONS 32

# OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE

## Objet du marché

Le marché a pour objet la location maintenance de copieurs multifonctions en libre-service, fournitures d’accessoires, et exécution de prestations associées pour l’ensemble des sites de l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Les prestations incluses dans le prix des configurations matérielles ou dans les coûts copie sont les suivantes :

* La livraison
* La livraison à l’étage, le cas échéant
* L’emballage, et la reprise de l’emballage
* L’installation
* La mise en service avec séance de prise en main
* La prestation d’étiquetage
* La garantie standard des matériels pour les matériels en acquisition (accessoires)
* Une garantie correspondant à la durée de la location pour les copieurs
* La chefferie de projet
* La réunion de lancement du marché
* Les réunions de comité de pilotage
* La mise en place d’un site d’expression de besoins en ligne
* La configuration en usine
* Le service avancé intégré de comptabilisation des volumes de production
* La prise en compte des exigences de sécurité stipulées dans le CCTP
* Les prestations intégrées stipulées dans le CCTP
* Au terme de la période de location, lors de la restitution du matériel, le cas échéant, la restitution au bénéficiaire du disque dur
* La maintenance préventive et corrective des matériels intégrée dans les « coûts page »
* La ligne téléphonique SAV (appel non surtaxé)
* La logistique de déploiement
* La logistique de retrait

Les prestations non incluses dans le prix des configurations matérielles ou dans les coûts copie sont :

* Les prestations en unités d’œuvre stipulées dans le CCTP, à savoir les formations, les déplacements ou déménagements, les prestations supplémentaires
* Les services avancés décrits dans le CCTP hormis le service intégré de comptabilisation des volumes de production

Le cas échéant, le titulaire exécute, sans facturation supplémentaire, les prestations suivantes :

* La solution de commande automatique des consommables et d’alertes techniques de panne.

## Durée

Le marché est conclu pour une période de 60 mois à compter de sa date de notification.

Il sera éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’AP-HP, à compter de six mois avant la date de fin d’exécution.

Si l’AP-HP décide de procéder à la résiliation du marché, elle le notifiera au Titulaire par lettre de la Direction des achats de l’AGEPS en recommandé avec accusé de réception au plus tard un mois avant la date effective de résiliation.

## Forme du marché

Le marché est un accord-cadre à bons de commandes au sens des articles R2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique.

L’AP-HP se réserve le droit de recours ultérieur à la procédure négociée pour des livraisons complémentaires au sens de l’article R2122-4 du Code de la commande publique.

Conformément à l’article R. 2162-4 du Code de la commande publique, l’accord-cadre est établi :

* Sans montant minimum.
* Avec un montant maximum de 150% de l’offre valorisée du Titulaire.

## Lieu d’exécution des prestations

Les prestations objet du marché sont exécutées par le Titulaire dans les lieux où siègent les différents établissements de l’AP-HP (voir les sites AP-HP en Ile-de-France et en province à l’adresse web suivante : [Carte AP-HP](https://www.aphp.fr/groupes-hospitaliers-de-lap-hp)), ou à distance si des installations autorisées par l’AP-HP le permettent.

# DOCUMENTS CONTRACTUELS

En dérogation à l’article 4 du CCAG-TIC, le marché est régi par les documents mentionnés ci-après, qui, en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l’ordre décroissant suivant :

* L’acte d’engagement (AE)
* L’engagement du titulaire à l’exécution de la clause sociale d’insertion
* Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
* Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
  1. Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs
  2. Charte du bon usage du système d’information de l’AP-HP
  3. Cadre de Cohérence Technique (CCT) du SI de l’AP-HP
  4. Protection des données à caractère personnel
  5. GHU, sites, établissements de l’AP-HP
  6. Inventaire
  7. Segmentation de la gamme de copieurs
* Le cadre de réponse financier (CDRF)
* La partie admise, avant notification, du catalogue aux tarifs publics des pièces détachées, accessoires et logiciels supplémentaires pour chacune des solutions d’impression avec le(s) taux de remise(s) consentie(s)
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), en vigueur à la date de la publication de l’avis de mise en concurrence
* Le cadre de réponse environnemental et social (CDRES) :
  + CDRES-01 : partie 01 - Récapitulatif des Configurations
  + CDRES-02 : partie 02 - Performance environnementale et sociale
  + CDRES-03 : partie 03 - Performance de l’offre en matière d’insertion
* Le cadre de réponse technique (CDRT) :
  + CDRT-01 : partie 01 - Technique et sécurité
  + CDRT-02 : partie 02 - Qualité de Service
  + CDRT-03 : partie 03 - Questionnaire sur la reprise des consommables usagés
  + CDRT-04 : partie 04 - Questionnaire sur la reprise des équipements
* Les actes spéciaux de sous-traitance
* Les bons de commande, et les documents associés, émis par l’AP-HP
* Les éléments techniques joints aux Cadres de Réponses

Les allégations portées par le titulaire dans les cadres de réponses ont valeurs d’engagements contractuels pour toute la durée d’exécution du marché.

**Documents à produire après la notification :** les documents CDRT-03 et CDRT-04, dûment renseignés, sont à remettre au plus tard un mois après la notification du marché.

En cas de contradiction à l’intérieur même d’un document, il sera recherché la volonté des parties.

Les dérogations au CCAG-TIC figurent à l’article « Dérogations » du présent CCAP.

# DISPOSITIONS FINANCIERES

## Forme et contenu des prix

Au sens de l’article R. 2112-6 du Code de la commande publique, les prix sont unitaires.

D’une manière générale, les prix sont réputés comprendre tous les frais et dépenses nécessaires à l’initialisation du marché, à son exécution et à son suivi, à la maîtrise d'œuvre d'ensemble, à la livraison de la fourniture et au respect des obligations de résultat prises par le Titulaire au titre du présent marché.

Sauf stipulation contraire, les prix comprennent notamment pour les prestations de service :

* L’exécution de la prestation commandée par l’AP-HP dans les conditions prévues au marché et/ou au bon de commande émis par l’AP-HP
* Tous les matériels nécessaires à la bonne exécution de la prestation selon les conditions prévues au marché, notamment au regard de la qualité de service attendue
* Les frais éventuels de transport ou d’hébergement du personnel du Titulaire
* L'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations, y compris les conditions d'exploitation et d'accès aux différents lieux d'enlèvement et de livraison. A ce titre, le titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque
* La réparation, par le Titulaire, des dommages éventuels qu’il aurait causés lors de l’exécution de la prestation

Les prix de location des solutions d’impression, des accessoires et des services avancés couvrent tous les frais associés à la mise à disposition des solutions d’impression, des accessoires et des services avancés, y compris les logiciels nécessaires avec leur installation et leur éventuelle mise en compatibilité avec les solutions d’impression, ainsi que la mise en application de toutes les dispositions prévues au titre du marché sur la durée formalisée dans les bons de commandes.

Dans le cas des services avancés les prix couvrent leur mise à disposition et la mise en application de toutes les dispositions prévues au marché sur sa durée d’exécution.

Les « coûts copie » sont définis en page et sont identiques quel que soit le format pris en charge par la solution d’impression. Ils sont également identiques, quel que soit le taux de couverture. La seule différenciation porte sur la colorimétrie (noir et blanc, couleur).

Le cas échéant, la fonction de numérisation est gratuite, quel que soit le nombre de numérisations effectuées et ne donne pas lieu à facturation particulière pour son utilisation.

Les prix de la maintenance comprennent la maintenance préventive et corrective, les pièces, la main d’œuvre, le déplacement d’un technicien et la fourniture des consommables hors papier, le recyclage et le reconditionnement des toners récupérés par le titulaire.

Concernant les prix figurant dans le catalogue les remises consenties par le titulaire sont appliquées sur ces prix publics pour toute la durée de l'accord-cadre.

En outre, sont également inclus dans les prix spécifiés dans le cadre de réponse financier la mise en œuvre des dispositions de gouvernance du marché telles que définies dans le CCTP, concernant :

* Le Responsable Opérationnel de Compte et son équipe.
* La prise en compte des interlocuteurs des services bénéficiaires et de leurs référents
* Le traitement des échanges entre le titulaire et les services bénéficiaires
* La gestion des comités de pilotage
* La production des indicateurs et du rapport d’activité

L’euro est la monnaie de compte du marché.

### Forme

Par dérogation aux articles 10.1.3 et 10.1.4 du CCAG-TIC, les prix des solutions d’impression, des accessoires, des services avancés et des prestations qui figurent dans le Bordereau de prix unitaires à l'acte d'engagement sont des prix unitaires.

### Coût copie

Les coûts copies figurant dans le Cadre de Réponse Financier comportent :

* La maintenance
* Les consommables (hors papier)
* L’approvisionnement automatique des toners, ainsi que leur collecte

## Révision des prix

Par dérogation à l’article 10.2.2 du CCAG-TIC, les prix à payer sont ceux applicables au jour de l’émission du bon de commande, excepté pour les coûts copies.

Les prix sont révisables annuellement à compter de la chaque date anniversaire du marché, sur demande expresse de l’une ou l’autre des parties, excepté les loyers qui le sont tous les 6 mois.

De plus, les révisions de prix sont réglées par les dispositions suivantes :

**Indices de référence**

Par dérogation à l’article 10.1.1 du CCAG-TIC, les prix du marché peuvent être révisés, par application des formules paramétriques définies ci-dessous, par référence aux valeurs des indices suivants :

* Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) − **A17 HZ** − Transports et entreposage - Prix de marché − Base 2021 − Données trimestrielles brutes
  + Identifiant INSEE 010766503
* Indices des prix internationaux des matières premières importées - Ensemble - En euros - Base 100 en 2010
  + Identifiant INSEE 010002010
* Indice de prix d'importation de produits industriels − CPF 26.20 − Ordinateur et équipements périphériques – Toutes zones − Base 2021 − Données mensuelles brutes
  + Identifiant INSEE 010765217
* Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) − CPF 62 − Programmation, conseil et autres activités informatiques – Prix de marché − Base 2021 − Données trimestrielles brutes
  + Identifiant INSEE 010766527
* Taux de l'Echéance Constante 5 ans - TEC5
  + Site : <https://webstat.banque-france.fr/fr> – code SDMX « FM.D.FR.EUR.FR2.BB.FRMOYTEC5.HSTA »
* Euribor 1-year - Historical close, average of observations through period, Euro area (changing composition), Monthly – EURIBOR1YD\_
  + Site : <https://data.ecb.europa.eu/> - Series key : « FM.M.U2.EUR.RT.MM.EURIBOR1YD\_.HSTA »

En cas de cessation de publication ou de disparition d’un indice de référence, les parties conviennent d’adopter l’indice de remplacement ou, dans l’hypothèse où aucun indice de remplacement ne serait publié, de choisir un indice similaire, applicable automatiquement ou de fait sans qu’un acte de modification de marché ne soit nécessaire.

**Pour les accessoires en acquisition**

P1 = P0 x [0,2 + 0,15 x A1/A0 + 0,1 x I1/I0 + 0,55 x CA1/CA0]

Formule dans laquelle :

* P0 est le prix en vigueur au début du marché, puis celui retenu lors de la précédente révision.
* P1 est le nouveau prix en vigueur.
* Les paramètres indicés « 0 » ont pour valeurs les dernières connues en début du marché, puis retenues lors de la précédente révision.
* Les paramètres indicés « 1 » ont pour valeurs les dernières connues lors de demande de révision.
* Les paramètres correspondent aux indices suivants :
  + A pour l’indice INSEE - A17 HZ
  + I pour l’indice INSEE des prix internationaux des matières premières importées
  + CA pour l’indice INSEE de prix d'importation de produits industriels - CPF 26.20

**Pour les coûts copies**

P1 = P0 x [0,2 + 0,2 x A1/A0 + 0,1 x I1/I0 + 0,1 x CA1/CA0 + 0,4 x CB1/CB0]

Formule dans laquelle :

* P0 est le prix en vigueur au début du marché, puis celui retenu lors de la précédente révision.
* P1 est le nouveau prix en vigueur.
* Les paramètres indicés « 0 » ont pour valeurs les dernières connues en début du marché, puis retenues lors de la précédente révision.
* Les paramètres indicés « 1 » ont pour valeurs les dernières connues lors de demande de révision.
* Les paramètres correspondent aux indices suivants :
  + A pour l’indice INSEE des prix de production des services français aux entreprises françaises
  + I pour l’indice INSEE des prix internationaux des matières premières importées
  + CA pour l’indice INSEE CPF 26.20
  + CB pour l’indice INSEE CPF 62

**Pour les formations, prestations de services en unités d’œuvre et les déménagements**

P1 = P0 x (0,35+ 0,65(CB1/CB0))

Formule dans laquelle :

* P0 est le prix en vigueur au début du marché, puis celui retenu lors de la précédente révision.
* P1 est le nouveau prix en vigueur.
* Les paramètres indicés « 0 » ont pour valeurs les dernières connues en début du marché, puis retenues lors de la précédente révision.
* Les paramètres indicés « 1 » ont pour valeurs les dernières connues lors de demande de révision.
* Les paramètres correspondent aux indices suivants :
  + CB pour l’indice INSEE CPF 62

**Pour les équipements à venir en location**

L1 = L0 + (PE x (X1 - X0) x C)

Formule dans laquelle :

* L0 est le loyer en vigueur au début du marché.
* L1 est le nouveau loyer en vigueur.
* PE est le prix de l’équipement au début du marché, figurant dans le Cadre de Réponse financier du Titulaire, dans les rubriques nommées « Prix d’achat » ou « Achat »
* X = (EURIBOR1YD\_ + TEC5) / 2 avec :
  + X0 résultant des valeurs des derniers indices connus lors à la date de remise des offres, en pourcent.
  + X1 résultant des valeurs des derniers indices connus lors de demande de révision, en pourcent.
* C correspond au coefficient d’ajustement lequel a été fixé à 0,12 dans la mesure où la périodicité de facturation est trimestrielle.

Conditions d’application : la valeur absolue de (X1 - X0) doit être supérieure ou égale à 0,100%.

Rappel : pour toute commande notifiée au Titulaire, le loyer reste fixe durant toute la durée de son exécution.

**Modalités**

La demande de révision doit être formulée au minimum soixante (60) jours avant la date prévue pour son entrée en vigueur, trente (30) jours pour les loyers.

Si la demande est à l’initiative du Titulaire elle doit être adressée à la Directrice des Achats de l’AGEPS.

La demande doit être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas de désaccord, la partie concernée doit le formuler, par courrier ou par mail, sous 3 semaines, accompagné des éléments justificatifs, et dans le cadre des modalités et calculs énoncés dans le présent article.

Sans l’opposition de l’une des deux parties, les nouveaux prix sont appliqués dès lors qu’un nouveau CDRF est établi et signé par le Titulaire, puis signé par l’AP-HP. Il se substitue au précédent sans qu’il soit nécessaire de conclure un acte de modification du marché. A ce titre, une note d’information est notifiée au Titulaire.

## Clause butoir

Si une variation annuelle d’un prix résultant de la révision dépasse 1,0% l’AP-HP se réserve le droit de la limiter au prix butoir prévu, sans que le Titulaire ne puisse s’y opposer.

## Clause de prix promotionnels

Le Titulaire qui applique une promotion sur son tarif général doit en faire bénéficier l’AP-HP à condition que :

* Les produits faisant l’objet de la promotion soient présents sur le marché.
* Les prix résultant de la promotion soient inférieurs aux prix applicables sur le marché.

Dans ce cas, le Titulaire doit adresser à la Direction des Achats de l’AGEPS au minimum 7 jours avant la mise en œuvre, le tarif promotionnel en lui indiquant la durée de validité de la promotion et la désignation précise des produits concernés.

Le nouveau tarif sera annexé au marché sans qu’il ne soit nécessaire d’établir une modification de marché.

Les factures émises devront faire explicitement référence au tarif promotionnel.

A l'expiration de la période promotionnelle, les prix contractualisés au marché entreront de nouveau en vigueur.

# COMMANDE – LIVRAISON

## Commande

### Modalités

L’AP-HP commande, en fonction de ses besoins, les prestations et fournitures prévues au présent marché. Elle peut passer des bons de commande de ces prestations durant toute la période d’exécution du marché.

Les commandes sont établies par toute entité de l’AP-HP en charge d’un parc de copieur (groupes hospitaliers, Pôles d’Intérêt Commun, Siège…) et transmises au titulaire, soit par courrier, soit par télécopie, soit par voie électronique.

Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée de validité du marché. Hormis pour les locations, pour lesquelles les durées d’exécution sont liées aux nombres de loyers mensuels, ils ont un délai maximum d’exécution de 12 mois à compter de leur date d’émission, sous réserve de l’indication d’un délai d’exécution plus court dans le bon de commande.

L’exécution des bons de commande émis avant la date d’échéance du présent marché peut être poursuivie au-delà de cette date d’échéance.

Les bons de commande sont notifiés au Titulaire avant tout début d’exécution. Les émissions de bons de commande pourront intervenir dès le premier jour d’exécution du marché.

Si le titulaire du marché est situé dans un autre Etat membre de l’Union Européenne que la France, tout bon de commande adressé au titulaire du marché par les établissements de l’AP-HP sera établi pour un montant hors taxe. Le bon de commande devra faire figurer le numéro individuel d’identification pour les opérations intra-communautaires de l’AP-HP : FR95267500452.

Les bons de commande seront transmis, en cas de désignation d’un mandataire du groupement, à ce dernier.

### Expression de besoins en ligne

Le Titulaire met à disposition de l’AP-HP un portail, dans les conditions prévues dans le CCTP, permettant aux agents habilités de prendre connaissance des seules composantes des solutions d’impression et des prestations figurant au marché et d'en préparer un devis valant fiche d’expression de besoins (FEB) à télécharger et à joindre au bon de commande émis par l’AP HP.

### Contenu des bons de commandes

Les bons de commande comportent au minimum les indications suivantes :

* le numéro du bon de commande à rappeler sur la facture et le cas échéant sur le bon de livraison,
* la date d’émission du bon de commande,
* le numéro du marché qui figure sur l’acte d’engagement,
* la raison sociale et l’adresse du Titulaire,
* les prix (HT, TTC et TVA) avec les remises sur le prix HT,
* le lieu d'exécution ou de livraison de la commande,
* la référence à la proposition détaillée pour les fournitures ou prestations qui sont sujets et le planning associé,
* pour les commandes de fournitures complémentaires, la date souhaitée de livraison,
* pour les commandes de prestations complémentaires hors service opérateur, la date souhaitée et le planning d’exécution,
* les montants totaux HT et TTC de la commande, ainsi que le taux de TVA.

### Annulation d’une commande

Après l’émission du bon de commande, l’AP-HP conserve la faculté d’annuler celui-ci. A cette occasion, l’AP-HP prend à sa charge les frais que le Titulaire a pu engager du fait du commencement d’exécution du bon de commande, si et dans la mesure où le Titulaire produit les justificatifs afférents adéquats.

### Location évolutive

Pour répondre aux besoins d’évolutivité de parc, le service bénéficiaire peut résilier des contrats de location, à partir du 13ème mois de location, sans indemnité, dans la limite d’un pourcentage du maximum de copieurs neufs, simultanément en location, depuis les 13 derniers mois. Ce pourcentage est fixé dans le Cadre de Réponse Financier.

La location évolutive permet au service bénéficiaire d’adapter son parc soit en supprimant purement et simplement la configuration, soit en optant pour une configuration supérieure ou inférieure neuve ou reconditionnée.

Dans ce cadre, les services associés aux configurations résiliées, le sont également dans les mêmes conditions.

### Modalités de commande des consommables

Pour les commandes de consommables, le Titulaire intervient dans les délais précisés dans le Cadre de réponse technique « Qualité de service » et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces commandes sont déclenchées par appel téléphonique non surtaxé, par mail ou par site WEB.

Le Titulaire doit être joignable par tous moyens proposés dans sa procédure de réapprovisionnement des consommables indiquée dans le Cadre de réponse technique « Qualité de service ». Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'émission d'un message électronique, ou de la saisie sur site WEB.

L’approvisionnement de consommables a priori automatique, notamment pour les encres.

## Livraison ou exécution d’une commande

Les délais applicables aux livraisons ou à l’exécution des commandes figurent dans le CCTP.

### Modalités

Sauf conditions particulières convenues par écrit entre l’AP-HP et le Titulaire lors de réunions, d’échanges de courriers ou par tout autre moyen, l’exécution d'une commande ou la livraison sera faite selon les indications portées sur le bon de commande et sous réserve du respect des dispositions financières du présent CCAP.

Les livraisons de copieurs sont réalisées dans les conditions stipulées dans le CCTP, en particulier le paragraphe « 6.7.4 Préparation et livraison de copieurs ».

Pour toute exécution ponctuelle d’une prestation, le Titulaire prévient impérativement l’AP-HP des dates et heures de livraison ou d’exécution. Sauf indication contraire signifiée par écrit au Titulaire, l’exécution des prestations se font du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures, et de 14 heures à 17 heures, à l’exception des jours fériés. Des périodes horaires spécifiques de livraison des fournitures de service ou d’exécution des prestations peuvent néanmoins être spécifiées dans le bon de commande de l’AP-HP.

Toute livraison est accompagnée d'un bordereau de livraison remis au préposé de l'AP-HP chargé de recevoir la livraison.

### Délais de livraison ou d’exécution des commandes

Les prestations sont livrées ou exécutées dans les délais prévus dans les cahiers des clauses techniques particulières et figurant dans les bons de commande. Ces délais peuvent être éventuellement réduits si le Titulaire s’est engagé dans son offre à des délais de livraison ou d’exécution plus courts.

A défaut de précisions au sein des cahiers des clauses techniques particulières, les délais auquel le Titulaire s’est engagé dans son offre sont applicables. Le non-respect des délais contractuels d’exécution ou de livraison peut entraîner l’application de pénalités dans les conditions prévues à l’article relatif aux pénalités du présent CCAP.

# DEFINITION DES PRESTATIONS

## Détail des prestations

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans le cahier des clauses techniques particulières.

## Disposition environnementale – matériel reconditionné

Dans le cadre du décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées et à l'interdiction d'acquisition par l'Etat de produits en plastique à usage unique, le Titulaire propose a minima une configuration en référence reconditionnée, en complément de l’offre neuve.

Les configurations reconditionnées proposées, telles que définies dans le CCTP, sont identifiées dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité ».

Elles sont disponibles dans les volumes minimaux indiqués dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale » (CDRES-02).

## Clause d’insertion sociale

En application de l’article L2122-2 du code de la commande publique ainsi que l’article 16.1 du CCAG-TIC et afin de favoriser l’insertion professionnelle des publics en difficulté, une clause obligatoire d’insertion par l’activité économique est prévue au présent accord-cadre.

L’ensemble des actions mises en œuvre par le titulaire doivent intervenir entre la notification du présent marché et la livraison de la prestation.

### Publics éligibles

Les publics visés par l’action d’insertion professionnelle sont prévus aux 16.1.1.1 et 16.1.1.2 du CCAG-TIC. Les bénéficiaires de l’action d’insertion doivent impérativement relever de ses catégories.

L’éligibilité des publics doit être établie préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d’insertion.

### Périmètre de l’action

Les configurations concernées sont l’ensemble des configurations proposées par le Titulaire.

### Volume horaire d’insertion à la charge du titulaire

Le volume horaire annuel de travail minimum suivant est obligatoirement réservé aux publics en insertion :

* 2,5h par unité de configuration commandée

Le titulaire du marché s’engage à réaliser, au minimum le volume d’heures fixé ci-dessus.

### Suivi de la clause d’insertion

Le titulaire désigne un responsable qui est l’interlocuteur privilégié pour mettre en œuvre les actions d’insertion.

#### Modalités de mise en œuvre de l’action

L’action d’insertion sociale peut être mise en œuvre par le titulaire, en application de l’article 16.1.3 du CCAG-TIC, selon modalités suivantes :

* par une embauche directe en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) par l'entreprise titulaire, ou en contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage). Les heures effectuées par les personnes en insertion via l'embauche directe sont comptabilisées durant l'exécution du marché à compter de la date d'embauche et pour une période maximale de deux ans ;
* par la mise à disposition de salariés en insertion via le recours à une association intermédiaire (AI), ou à une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), ou à une entreprise de travail temporaire adapté (ETTA), ou à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), ou à une entreprise de travail temporaire (ETT) ;
* par le recours à la sous-traitance ou au groupement d'opérateurs économiques avec une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI) ou une entreprise adaptée (EA), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), une entreprise d'insertion par le travail indépendant (EITI), ou un travailleur indépendant handicapé (TIH).

De plus, si la formation fait partie des heures de travail, elle sera comptabilisée au titre des heures d’insertion.

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauche ultérieure des personnes en insertion.

Toute difficulté dans la réalisation de la clause d’insertion doit être signalée dans les plus brefs délais à l’AGEPS.

#### Contrôle et évaluation de l’exécution de la clause d’insertion

A l’initiative de l’AGEPS, une réunion de mise au point de l’action d’insertion est organisée avec le Titulaire du marché. La mise en œuvre de la clause sera analysée lors des réunions de pilotage et de suivi de marché. Le suivi de la clause d’insertion sociale sera abordé lors des comités de pilotage (article 6.13.4 du CCTP)

En complément des bilans transmis par le titulaire en application de l’article 16.1.4.5 du CCAG-TIC (bilan annuel et bilan de fin d’exécution du marché), le titulaire transmet à l’AGEPS au terme de chaque trimestre, les renseignements utiles propres à permettre le contrôle de l’exécution et l’évaluation des actions réalisées au cours du dernier trimestre.

De plus, l’AGEPS peut à tout moment durant l’exécution du marché décider de faire un point d’avancement de la mise en œuvre de la clause d’insertion.

L’AGEPS se réserve la possibilité, le cas échéant, de désigner un facilitateur en cours de marché sans que cela ne donne lieu à l’établissement d’un avenant.

# OPERATIONS DE VERIFICATION

## Généralités

Pour chacune des prestations ou fournitures objets du présent marché, des livrables associés sont décrits dans le CCAP, le CCTP et ses annexes, éventuellement complétés par le(s) bon(s) de commande et le cas échéant selon les dispositions de l’offre du titulaire.

Le contrôle des livraisons et la réception des prestations ou fournitures sont réalisés par l’émetteur de la commande ou toute autre personne désignée par cet émetteur. Ce contrôle peut s’opérer par phase ou étapes quand les bons de commande le prévoient.

Toute non-conformité liée au cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ou le cas échéant à l’offre du Titulaire (initiale ou modifiée) et observée à la réception par l’AP-HP pourra entraîner un refus de livraison.

Chaque validation d’une livraison donne lieu à un document formel, le procès-verbal de réception signé des deux parties. Le but du procès-verbal de réception est d’officialiser le résultat des travaux de validation et du constat de service fait.

En dérogation au CCAG-TIC, les opérations de vérification se déroulent dans les conditions suivantes :

## Remise des livrables

La remise des livrables est effectuée selon le calendrier contractualisé entre l’AP-HP et le titulaire.

Chaque livraison fait l’objet d’un bon de livraison émis par le Titulaire et signé par l’AP-HP. La validation des livrables se fait à partir des fournitures et documents transmis par le Titulaire suivant les dispositions du CCAP, du CCTP, de ses annexes et des bons de commande, le cas échéant complétés selon les dispositions de l’offre du titulaire.

Ce document est émis par l’AP-HP.

## Vérification d’installations matérielles et/ou logicielles

### Mise en ordre de marche (MOM)

Préalablement aux opérations de vérification, le Titulaire procède à la mise en ordre de marche des services et des matériels concernés sous le contrôle du représentant de l'AP-HP, dans le délai contractuel prévu, et par défaut dans un délai d’un mois à compter de la date d’acceptation de la livraison par l’AP‑HP.

L’intégration des solutions d’impression définie dans le CCTP fait partie de la mise en ordre de marche.

Les tests de validation de la mise en ordre de marche sont effectués par le Titulaire.

Chaque test est accompagné d’une fiche descriptive du test incluant :

* L’objectif du test ;
* La description de la configuration du test (environnement matériel et logiciel) ;
* Le contenu du test ;
* Les résultats attendus.

Les matériels et logiciels nécessaires au bon déroulement des tests sont fournis par le Titulaire, à l’exception des équipements présents sur les sites concernés par le présent marché, notamment les serveurs informatiques, postes de travail et matériels réseau.

Le Titulaire remet au représentant de l’AP-HP un procès-verbal de mise en ordre de marche accompagné des fiches descriptives de tests et résultats obtenus.

La mise en ordre de marche est réputée effective lorsque le représentant de l’AP-HP valide le procès-verbal de mise en ordre de marche. Ce procès-verbal signé par les deux parties est transmis par l’AP-HP par courrier, télécopie, ou courrier électronique au représentant du Titulaire. La date de réception par le titulaire du procès-verbal validé fixe ainsi le commencement des opérations de vérification d’aptitude.

En cas de refus de l’AP-HP de procéder aux opérations de vérification suite à la mise en ordre de marche, elle en avise le Titulaire par courrier recommandé en indiquant le ou les motifs de son refus. Le refus peut notamment être motivé par l’incomplétude ou la non-conformité de la livraison au regard des spécifications du marché, du bon de commande ou des pièces annexées au bon de commande.

Sauf décision contraire du représentant de l’AP-HP ou stipulation contraire dans les documents de la consultation, la mise en ordre de marche ne peut en principe être effective que si l’intégralité des livrables associés aux fournitures et aux prestations objets de la vérification ont été fournis.

### Vérification d’aptitude (VA)

La vérification d’aptitude intervient après la mise en ordre de marche. Elle a pour objet de constater que les services et les fournitures livrés présentent les caractéristiques techniques, fonctionnelles et de performances qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le marché. L’AP-HP prononce une vérification d’aptitude négative ou positive, selon les conditions précisées dans le marché.

Cette constatation résulte de l’exécution d’essais et de tests menés sous la responsabilité de l’AP-HP.

Cette opération est faite en une seule fois mais éventuellement sur plusieurs jours et porte sur :

* Un contrôle visuel,
* Le contrôle de la conformité aux spécifications techniques quantitatives et qualitatives du bon de commande, et de façon générale du marché,
* Le contrôle de la documentation,
* Le contrôle des fournitures ou prestations concernées,
* Le contrôle du ou des services concernés, des niveaux d’engagement sur les services demandés, des fonctionnalités spécifiques,
* Le cas échéant, le bon fonctionnement du logiciel d’application dans son environnement technique, que les normes de production ont bien été appliquées au logiciel d’application et aux dossiers d’exploitation, la conformité des résultats obtenus à ceux attendus, aucune régression.

Un cahier d'essais, qui n'engage pas le Titulaire sur ses propres tests de qualification, peut servir de base à l’AP‑HP pour la VA si elle le juge en conformité avec les objectifs de la VA. Des fiches d'essais et fiches de test y sont répertoriées selon une nomenclature laissée au libre choix du Titulaire.

L'AP-HP choisit et réalise les essais qu'elle juge pertinents parmi ceux proposés par le Titulaire, et amende la VA d'autres essais qu'elle juge nécessaires. Il n'est pas demandé au Titulaire de mise à jour du cahier d'essais consécutivement à l'amendement éventuel du contenu du cahier d'essais par l’AP-HP.

Le cas échéant, le Titulaire et l’AP-HP se rapprochent pour qualifier les anomalies.

En cas de panne partielle, la vérification d’aptitude continue, l’anomalie est corrigée dans le cadre de la gestion des incidents.

En cas de blocage, la vérification d’aptitude est ajournée, le Titulaire dispose de 2 semaines pour une nouvelle livraison corrigeant l’anomalie.

La durée de la VA est de 3 jours ouvrés pour un copieur et 1 semaine pour un service avancé.

L’AP-HP se réserve le droit d’interrompre à tout moment sa procédure de vérification et de prononcer au titulaire sa décision.

La vérification d’aptitude fait l’objet d’un procès-verbal d’admission positive, d’ajournement, de rejet, ou d’admission recensant d’éventuelles réserves en fonction du niveau de gravité des anomalies rencontrées par l’AP-HP (quantitatif ou qualitatif).

En cas d’ajournement ou de réserves une nouvelle vérification d’aptitude a lieu.

En l’absence de procès-verbal au-delà de la durée de la VA, la vérification d’aptitude est tacitement positive.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

### Vérification de service régulier (VSR)

La VSR, qui fait suite à la VA, a pour but de constater que les fournitures, prestations ou services fournis sont capables d’assurer un service régulier, notamment sans anomalies et selon les niveaux de performance et de disponibilité attendus, dans les conditions normales d’exploitation, dans un contexte conforme aux consignes d’utilisation et à un usage normal, en conditions réelles.

A l’issue de cette période, qui dure 1 mois, et selon les conditions précisées au marché, la VSR fait l’objet d’un procès-verbal.

Le procès-verbal recense d’éventuelles anomalies classées selon leur niveau de gravité, tel que défini dans le CCTP. Le Titulaire et l’AP-HP se rapprochent pour qualifier les anomalies.

Le procès-verbal prononce le résultat de la vérification de service régulier : soit l’ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire maximale d’un mois, soit la réception, soit, le rejet.

En cas d'ajournement, le Titulaire a un délai maximum de 2 semaines à compter de la réception du PV d’ajournement pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

En l’absence de procès-verbal au-delà de la durée de la VSR, la VSR est tacitement positive.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

## Garantie

Les matériels et logiciels objets du présent marché doivent être garantis pendant toute leur durée de location, ou pendant la durée légale en cas d’acquisition.

# QUALITE DE SERVICE

Le Titulaire s’engage à garantir la qualité et la conformité des fournitures, des prestations ou services qu’il assure dans le cadre du marché.

Cette qualité et la conformité résultent notamment :

* du respect des stipulations du CCAP,
* du respect des standards de qualité et des exigences de performance définies dans le CCTP et ses annexes,
* du respect des délais indiqués dans le CCTP et/ou dans les bons de commandes,
* du respect des spécifications définies dans le cadre de réponse technique du Titulaire,
* du caractère permanent de la disponibilité de la fourniture, de la prestation ou du service et en conséquence, de l'absence de défaillance des moyens de toute nature mis en œuvre par le Titulaire,
* de l'application des normes en vigueur dans le domaine d’activité considéré,
* de la bonne gouvernance du marché.

Le Titulaire s'engage à garantir la qualité des fournitures, des prestations ou services au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art relatifs aux fournitures, prestations ou services du présent marché.

# CONTROLE – SUIVI DU MARCHE

## Contrôle

L’AP-HP se réserve le droit de contrôler à tout moment, par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée, la bonne exécution des prestations du Titulaire.

Les différents contrôles et mesures, matérialisés par des constats ou des rapports effectués par l’AP-HP ou par un tiers à sa demande, sont opposables au Titulaire.

L’AP-HP se réserve le droit de demander au Titulaire le remplacement du personnel affecté au projet pour des raisons dûment justifiées. Le Titulaire s’engage dans ce cas à remplacer la(es) personne(s) récusée(s) par un profil compétent, le cas échéant à la ou les former à ses frais et à faire effectuer un transfert de connaissances sur ce qui concerne le marché.

## Non-conformité

Toute non-conformité observée dans la prestation ou par le réceptionnaire ou autre utilisateur du produit donnera lieu à l’émission d’une fiche ou lettre de non-conformité éditée par l’AP-HP et communiquée au titulaire.

La fiche comprend une partie réservée au titulaire. Celui-ci est tenu, pendant toute la durée du marché, d’y répondre sous quinzaine, en précisant les mesures correctives qu’il aura prises afin que la non- conformité ne se renouvelle plus. La réponse doit être adressée à AGEPS, Service des Achats IT (SACIT).

Au regard du dysfonctionnement lié à la non-conformité observée, de non-réponse aux fiches ou de non amélioration de la prestation, une mise en demeure assortie d’un délai d’exécution sera envoyée au titulaire. Le Titulaire est tenu de présenter ses observations dans un délai de 5 jours à compter de la réception de la mise en demeure.

Le représentant du pouvoir adjudicateur est saisi de ces difficultés et il peut en tirer toute conséquence sur les éventuelles candidatures du Titulaire à toute mise en concurrence lancée par l’AP-HP. Après une seconde mise en demeure, le marché peut être résilié aux torts du titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnités.

L’AGEPS se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire après émission d’une seule mise en demeure, dans les conditions prévues aux articles 42 et 46 du CCAG-TIC.

## Suivi des commandes

L’AP-HP désigne un responsable global pour le suivi du marché, et le suivi de l’exécution des commandes est effectué par le responsable désigné de chaque service bénéficiaire, dans les conditions définies au paragraphe « Interlocuteurs AP-HP de chaque service bénéficiaire » du CCTP.

Le Titulaire alerte par courriel le responsable global et les responsables des commandes des services bénéficiaires dès que le montant total des commandes passées atteint 75% du montant maximum HT du maximum du marché.

Une fois par an et en fin de marché le Titulaire adresse au SACIT un récapitulatif des commandes reçues. Cet état comporte pour chaque commande :

* Numéro du marché
* Numéro du bon de commande
* Date d’émission du bon de commande
* Objet
* Les montants HT et TTC de la commande.
* Les numéros et dates des factures afférentes à la commande, avec leurs montants HT et TTC.
* Les rabais, remises et prix promotionnels éventuels.

## Suivi du marché

Le suivi du marché se fait par compte client tel que précisé dans le CCTP. Un compte client correspondant en général à un service bénéficiaire : service, ou entité de l’AP-HP regroupant plusieurs services (GHU, PIC…), amené à passer des commandes.

Les dispositions relatives au suivi du marché sont précisées dans le cahier des clauses techniques particulières du marché dans les paragraphes « Gouvernance du marché » et « Indicateurs et rapport d’activité ».

# MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC

## Clause de réexamen

En application du 1° de l’article L2194-1 du Code de la commande publique, le Représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de modifier le marché dans les cas suivants :

* Evolution technique ou réglementaire nécessitant l’adjonction de nouvelles références au marché.

En tout état de cause, ces nouveaux éléments ne peuvent ni modifier les caractéristiques principales du marché, ni avoir pour conséquence de réduire le niveau de qualité́ de service sur lequel le titulaire s’est engagé́ ou d’augmenter le prix des prestations pour un service équivalent.

La mise en œuvre de cette clause de réexamen pourra être initiée à l’initiative de l’AP-HP ou sur demande justifiée du Titulaire du marché. Dans ce dernier cas la demande devra parvenir par LRAR à la Direction des Achats de l’AGEPS.

## Modification de références en cours de marché

Des modifications de références pourront avoir lieu en cours de marché sous réserve que :

* Les nouvelles références respectent le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).
* Les nouvelles références ne soient pas de nature à diminuer la qualité technique de l’offre initiale du Titulaire.
* Les nouveaux tarifs n’excèdent pas les anciens.

Lors d’un changement de référence, la demande doit être formulée à l’AGEPS, Direction des Achats.

En cours d'exécution du marché, le Titulaire peut remplacer une configuration ou un service avancé figurant au marché.

Toute modification d’une composante, optionnelle ou non, d’une solution d’impression vaut modification de la solution et conduit à l’application du présent dispositif de substitution.

Le Titulaire saisit l’AP-HP par courrier adressé à la Direction des achats de l’AGEPS d'une demande en ce sens par tout moyen permettant de lui donner une date certaine.

La demande doit être motivée et doit être transmise au plus tard un mois avant la date souhaitée d'ajout ou de modification de la fourniture de la configuration ou du service avancé, conforme à l'objet du marché. Elle indique les caractéristiques techniques de la nouvelle configuration ou du nouveau service avancé proposés et contient une analyse comparative permettant de vérifier que toutes ces caractéristiques correspondent à des performances au moins équivalentes ou supérieures à celles de la solution ou du service avancé précédents.

En cas d’accord, le Titulaire met à jour les pièces de marché modifiées, le cas échéant.

Le prix HT d'une nouvelle configuration ou d’un nouveau service avancé ne peut, en tout état de cause, être supérieur au prix HT de la configuration ou du service avancé remplacé(e).

Cette substitution doit impérativement respecter l’approche en marque unique du marché.

## Changement de dénomination sociale du Titulaire

En cas de changement lié au statut du Titulaire celui-ci doit adresser à l’AGEPS, dans les plus brefs délais, une lettre recommandée avec accusé de réception en communicant un extrait du Kbis mentionnant ce changement à l’adresse suivante :

*AGEPS, Direction des ACHATS*

*Madame la Directrice (à l’attention du SACIT)*

*7, rue du Fer à Moulin, 75005 PARIS*

Les changements concernés par la présente clause sont les suivants :

* Changement de dénomination sociale sans création d’une personne morale nouvelle, ni transfert du marché à une autre personne morale
* Changement de statut juridique
* Changement de références bancaires
* Changement d’adresse

Un certificat administratif est alors établi par l’AGEPS.

## Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution

En cas de changement de personnalité morale du Titulaire, et avant tout transfert, celui-ci doit en avertir le représentant du pouvoir adjudicateur, via courrier recommandé dans les plus brefs délais.

Le représentant du pouvoir adjudicateur vérifie que le futur Titulaire dispose des capacités techniques, professionnelles et financières nécessaires à l’exécution des prestations et, le cas échéant s’il est en règle avec ses obligations fiscales et sociales. Pour ce faire, le Titulaire doit, au regard des articles R2143-6 à R 2143-10 du Code de la commande publique, produire l’ensemble des pièces justifiants de ces capacités.

Dans le cas où le cessionnaire présente les capacités suffisantes, un avenant de transfert établi par le RPA est alors adressé au Titulaire. Dans le cas contraire, l’APHP peut prononcer la résiliation du marché sans que le Titulaire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

# PENALITES – RESILIATION

## Pénalités

### Généralités

En dérogation à l’article 14 du CCAG-TIC, les pénalités et leur taux sont ceux fixés ci-dessous.

En cas de retard ou de défaut de qualité imputable à l’AP-HP ou à un cas de force majeure, le délai global d'exécution est automatiquement prolongé d'une durée égale à ce retard.

Le Titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non réalisation a donné lieu à l’application de ladite pénalité, et ne peut se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de ladite pénalité.

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

Les pénalités ne sont pas assujetties à la taxe sur la valeur ajoutée, et peuvent être appliquées à tout moment par l’AP-HP dès qu’un manquement est avéré.

Le montant total cumulé de l’ensemble des pénalités perçues par l’AP-HP, toutes causes confondues, est plafonné à 10 % du montant total des factures émises par le Titulaire.

En dérogation de l’article 14.1.3 du CCAG-TIC le Titulaire ne sera pas exonéré des montants de pénalités inférieurs à 1000 Euros pour l'ensemble du marché.

Le recouvrement des montants cumulés des pénalités s’opère par un décompte fait sur tout montant dû au Titulaire au titre du présent marché. Ce recouvrement se matérialise par une diminution de facture(s) à payer ou par l’émission d’un titre de recette.

### Pénalités de retard

Par dérogation à l’article n° 14.1.1 du CCAG-TIC et en cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le Titulaire encourt sans mise en demeure préalable, les pénalités suivantes :

| **Nature du retard** | **Pénalité en € HT** | **Unité** |
| --- | --- | --- |
| Non-respect du délai de livraison des matériels | 30 | Jour calendaire |
| Non-respect du délai d’exécution de déplacement ou déménagement | 25 | Jour calendaire |
| Non-respect du délai d’exécution d’une prestation en unités d’œuvre | 25 | Jour calendaire |
| Non-respect du délai de remise d’u support pédagogique de formation, en début de marché ou en mise à jour | 25 | Jour ouvré |
| Non-respect du délai garanti d’intervention en maintenance (GTI) | 25 | Heure ouvrée |
| Non-respect du délai garanti de résolution en maintenance (GTR) | 25 | Heure ouvrée |
| Non-respect du délai de livraison des consommables | 25 | Jour ouvré |
| Non-respect du délai de remise des indicateurs et du rapport d’activité trimestriel | 100 | Jour ouvré |
| Non-respect du délai de mise à jour de l’état du parc | 20 | Jour ouvré |
| Non-respect du délai de remplacement d’une solution d’impression immobilisée | 30 | Jour ouvré |

### Pénalités relatives aux dispositions sociales

#### Défauts de mise en œuvre de la clause sociale d’insertion

En cas de non-respect des obligations relatives au nombre d’heures d’insertion à réaliser, imputable au titulaire, il peut être appliqué une pénalité de 80 euros HT par heure d’insertion non réalisée.

En cas de non-respect de l’engagement du titulaire pris au titre du critère relatif à la qualité de l’action d’insertion, il sera appliqué une pénalité de 80 euros par heure d’insertion non-réalisée conformément aux dits engagements.

En cas de non justification propre à permettre le contrôle de l’exécution des actions d’insertion, le titulaire peut subir une pénalité égale à 75 euros par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

#### Non mise en œuvre des dispositifs mal/non-voyants proposés par le titulaire dans son offre

En cas de non-respect des exigences du marché et/ou des engagements pris par le Titulaire dans son offre au titre du sous-critère d’attribution du marché, portant sur l’équipement des matériels de dispositifs spécifiques à l’usage par les personnes mal et non voyantes, le titulaire encoure une pénalité de 250 euros par dispositif constaté manquant ou non conforme pendant plus de 3 semaines à partir de la première constatation.

### Pénalités relatives aux dispositions environnementales

#### Reprise des équipements et consommables usagés

En cas de défaut de transmission du questionnaire concernant les modalités de reprise des équipements ou du questionnaire concernant les modalités de reprise des consommables d’impression usagés, dans le délai d’un (1) mois après la notification du marché, le Titulaire encoure une pénalité de 25€ par jour de retard constaté.

#### Prescriptions et engagements à caractère environnemental

En cas de non-respect des « Prescriptions techniques à caractère environnemental » inscrites au CCTP ou de non mise en œuvre des engagements pris par le titulaire dans son offre au titre du critère d’attribution relatif à la performance environnementale, le Titulaire encoure une pénalité de 25 € par jour et par non-conformité constatée, à partir de la constatation de la non-conformité et jusqu’à la levée de celle-ci.

#### Solutions d’impression reconditionnées

En cas de non fourniture de solutions d’impression reconditionnées dans les volumes correspondant à l’engagement que le titulaire a pris dans son offre, il sera appliqué une pénalité équivalente à un loyer mensuel pour une durée de location de 24 mois de la configuration à laquelle appartient la solution d’impression concernée, par unité reconditionnée commandée dans le respect des volumes annoncés par le titulaire mais non fournie par ce dernier. En cas de manquements répétés de la part du Titulaire, la sanction peut aller jusqu’à la résiliation du marché dans les conditions prévues à l’article 10.2 du présent CCAP.

#### Papier recyclé

En cas de non-respect du support du pourcentage de fibres recyclées dans le papier correspondant à l’engagement que le titulaire a pris dans son offre, le titulaire encoure une pénalité de 25€ par unité commandée et par pourcentage en moins.

#### Emballages des consommables

En cas de défaut de transmission de justificatifs sur les qualités environnementales des emballages des consommables, lors d’une demande de l’AP-HP, le Titulaire encoure une pénalité de 25€ par jour de retard constaté.

### Délai de préavis de substitution d’article

En cas de non-respect du délai de préavis pour une substitution d’article, le Titulaire encoure une pénalité de 25€ par jour ouvré de délai non respecté.

### Absence de comité de pilotage

En cas d’absence de comité de pilotage tel que prévu dans le CCTP, il sera appliqué une pénalité de 200€ par comité non tenu.

## Résiliation

L’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) peut résilier le marché sans mise en demeure préalable pour motif d’intérêt général. La résiliation du marché pour ce motif n’ouvre droit pour le Titulaire ou ses ayants droits à aucune indemnité.

L’AP-HP peut, si le prestataire ne remplit pas les obligations que lui impose le présent CCAP, ou le CCAG-TIC, ou s’il les remplit de façon inexacte ou incomplète, prononcer la résiliation du marché après deux mises en demeure, ou une seule mise en demeure en cas de manquement particulièrement important, dans les conditions prévues au chapitre 8 du CCAG-TIC.

L’AP-HP peut, en cas de livraison de consommables contrefaits ou de clones, prononcer la résiliation du marché, après une mise en demeure, pour faute du titulaire.

Le Titulaire est tenu de présenter ses observations dans un délai de quinze jours.

Sans réponse satisfaisante du Titulaire à la mise en demeure, l’AP-HP peut alors passer un marché de substitution avec d’autres fournisseurs, aux frais et risques du fournisseur déchu, après notification à ce dernier, et ce conformément aux dispositions du chapitre 8 du CCAG-TIC.

Conformément à l’article 50 du CCAG-TIC, en cas de faute du Titulaire l’AP-HP peut prononcer la résiliation du marché après une mise en demeure dans laquelle le Titulaire sera informé de la sanction envisagée.

# OBLIGATIONS DES PARTIES

## Engagements de l’AP-HP

L’AP-HP s’engage à assurer au personnel du Titulaire appelé à intervenir dans ses locaux des conditions d’environnement conformes aux normes d’hygiène et de sécurité.

L’AP-HP informe le personnel du Titulaire des consignes de sécurité desdits locaux, et veille à la présence effective d’un préposé qualifié pendant la durée de l’intervention dudit personnel, de telle sorte que toutes mesures utiles puissent être immédiatement prises en cas d’accident.

L’AP-HP s’engage, dans le cadre de la maintenance, à effectuer dans la mesure des moyens dont elle dispose toutes les actions propres à faciliter l’intervention du Titulaire, et à communiquer à celui-ci toutes les informations dont elle dispose qui seraient propres à accélérer la résolution du problème.

Dans le cadre du présent marché, l’AP-HP s’engage à :

* désigner un référent par compte client, tel que défini dans le CCTP, et un interlocuteur privilégié pour le suivi global du marché,
* informer le Titulaire des circonstances exactes de chaque incident signalé,
* exprimer ses besoins de manière précise et exhaustive,
* utiliser la solution de service conformément à la documentation associée,
* collaborer avec le Titulaire et notamment à répondre de manière diligente à toute demande ou question du Titulaire,
* informer le Titulaire de tout évènement ou difficulté de nature à empêcher, retarder ou modifier les obligations à la charge du Titulaire,
* démarrer et réaliser les vérifications et prononcer les admissions dans les délais qui lui sont impartis.

## Obligations du Titulaire

### Généralités

Le Titulaire s’engage à exécuter le marché conformément aux dispositions ci-après.

Le Titulaire s’engage d’une manière générale à garantir la qualité de service telle que définie dans le présent CCAP.

Les obligations du Titulaire relatives à l’exécution du marché sont des obligations de résultat, sauf stipulations contraires. Les obligations d’information et de conseil à l’AP-HP sont des obligations de moyen.

Dans le cadre des prestations qui lui sont confiées, le Titulaire a la responsabilité du personnel et des moyens à mettre en œuvre pour une exécution des prestations conforme aux stipulations du présent CCAP.

Le Titulaire s’engage, à ce titre, à :

* ne pas tenter de débaucher directement ou indirectement, tout salarié de l’AP-HP, pendant la durée du présent marché et pendant un an à compter de sa résiliation ou de son expiration,
* vérifier la teneur de tous les documents, informations qui lui sont communiqués pour l’exécution de prestations, et, à ce titre, à informer l’AP-HP des éventuelles incohérences et erreurs décelées,
* désigner dès le début du marché un responsable opérationnel de compte (ROC), en charge de la relation contractuelle et commerciale, et de piloter la production des informations techniques et contractuelles destinées à l’AP-HP.

### Certificats

Le Titulaire est tenu de transmettre à compter de la date d’attribution du marché, de les actualiser tous les six mois, selon la date de validité des documents, et sans que l’AP-HP n’en fasse la demande expresse, les pièces prévues aux articles D8222-5 et D8222-7 du Code du travail, et ce jusqu’à la fin de l’exécution du marché. En cas de non présentation de ces documents dans les délais impartis, une mise en demeure est envoyée au Titulaire. Le Titulaire est tenu de présenter les documents dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure.

Pour ce faire, l’AP-HP recourt à une plateforme sur laquelle les Titulaires du marché devront obligatoirement se créer un compte dès l’attribution du marché, puis mettre en ligne et actualiser les documents demandés à la périodicité requise. Les modalités d’accès à la plateforme seront communiquées à l’attribution.

### Catalogue

Durant l’exécution du marché le titulaire met à jour son catalogue des prix publics mis au point lors de l’attribution du marché (prestations et pièces détachées). Il doit parvenir à l’AGEPS, Direction des Achats, Service des Achats IT (SACIT).

S’ensuit à réception une éventuelle mise au point pour les mêmes motifs et dans les mêmes conditions que lors de sa mise au point initiale : échange de fichiers numériques pour exclusion des prestations ou services présents dans un autre marché de l’AP-HP ou hors du périmètre des besoins faisant l’objet du présent marché.

Les logiciels sont admis dans la mesure du possible seulement en version On Premise.

Les logiciels tiers indépendants et commercialisés par ailleurs sont exclus du périmètre de la consultation.

### Secret professionnel et confidentialité

Le Titulaire est tenu contractuellement au secret professionnel sur toutes les informations (techniques, financières ou organisationnelles) auxquelles il aurait accès dans le cadre de l’exécution du présent marché.

Le titulaire s’engage à faire respecter ces dispositions par ses personnels, préposés et éventuels sous-traitants.

Le Titulaire s’engage à restituer sans délai à l’issue du présent marché, quelle qu’en soit la cause, l’ensemble des documents, éléments et outils que lui aurait confié l’AP-HP.

Le Titulaire, reconnaissant par avance que toute divulgation léserait gravement les intérêts de l’AP-HP, s’engage à ce que les informations, documents et savoir-faire, transmis, ne puissent être utilisés, ni publiés, ni communiqués, par quelque moyen, sous quelque forme et quelque manière que ce soit, sans l’accord préalable et écrit du RPA.

La méconnaissance de cette prescription obligerait le Titulaire à en couvrir les entières conséquences.

En outre, le Titulaire veille à ce qu’au cours de l’exécution du présent marché, soient respectées la sécurité et la confidentialité des données et des accès informatiques de l’AP-HP conformément aux lois et régimes applicables, et notamment conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (article 29) et aux dispositions du Code pénal en vigueur.

À ce titre, le Titulaire s’engage :

* À ne rendre publique aucune information de l’AP-HP, sans l’accord de l’AP-HP, quelle que soit la source ou l’origine de cette information.
* À n’utiliser les informations et documents délivrées par l’AP-HP qu’à sa demande exclusive et pour la finalité définie dans le présent marché ;
* À ne pas divulguer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, et sous quelque forme que ce soit, les informations et documents communiqués par l’AP-HP à l’occasion de l’exécution du présent marché ;
* À prendre toutes les mesures pour que lesdites données ne puissent être accessibles à d’autres personnes que les personnels attachés à leur traitement et à leur analyse. Ces derniers seront sensibilisés au caractère stratégique des informations et documents confiés et liés au Titulaire par un engagement de confidentialité ;
* À ne pas procéder à des copies, utilisations ou diffusion de partie ou totalité d’un fichier et/ou d’une donnée détenue par l’AP-HP ou installés sur une configuration, sur un support, sur un élément ou sur un sous-ensemble d’une configuration détenus par celle-ci, à l’exception des copies, utilisations ou diffusion nécessaires à l’exécution d’une prestation prévue au présent marché, auquel cas l’accord de l’AP-HP est nécessaire ;
* À ne pas sortir du lieu d’hébergement des configurations, des supports numériques ou d’autres, d’éléments ou sous-ensembles d’une configuration, d’un matériel, ou d’une documentation détenue par l’AP-HP sans l’autorisation préalable et écrite de celle-ci.

Le Titulaire sera tenu de conserver un caractère confidentiel à toute idée, tout concept, tout savoir-faire, ou toute technique, relatifs à l’activité de l’AP-HP, qui lui seront communiqués d’une manière directe ou indirecte. Le Titulaire assurera donc la protection de toute information et tout document qui lui auront été confiés, avec autant de soins que s’il s’agissait de données confidentielles relatives à ses propres affaires.

Le Titulaire sera responsable vis-à-vis de l’AP-HP de la perte de documents remis sous quelque forme que ce soit, ou de la divulgation volontaire ou involontaire d’informations communiquées. Le Titulaire s’engage, à ce titre, à aviser sans délai l’AP-HP de toute disparition, ainsi que de tout incident pouvant révéler un risque de violation des présentes obligations.

Le Titulaire doit procéder à la destruction ou à la restitution de tous les fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, à l’échéance du présent marché, ou préalablement sur ordre de l’AP-HP.

Le Titulaire s’engage à faire respecter ces dispositions par ses personnels, préposés, mais également à tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le Titulaire (cotraitants et sous-traitants notamment).

L’AP-HP se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait nécessaire pour constater le respect des obligations précitées par le Titulaire. 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 code pénal.

L’AP-HP se réserve le droit d’exiger du Titulaire du marché, sans versement d’aucune indemnité, le remplacement immédiat de tout agent salarié de l’entreprise qui aurait contrevenu aux règles précédemment édictées.

L’AP-HP pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, en application de l’article 50.1.j du CCAG-TIC, sans indemnité en faveur du Titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées

### Information et conseil

Le Titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil vis-à-vis de l’AP-HP dans le cadre de l’exécution du présent marché. Il s’engage à informer, sans délai, l’AP-HP ou son représentant, notamment les services bénéficiaires et l’AGEPS de tout événement ou toute difficulté, de nature à compromettre la qualité, le suivi ou la garantie des prestations objets du présent marché, tels qu’ils ont été définis dans le présent CCAP et le CCTP.

En outre, le Titulaire est tenu de notifier sans délai au représentant du pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent notamment :

* à tout transfert d’activité (cession de branche commerciale, fusion, absorption, etc..) de nature à affecter l’exécution du présent marché,
* aux personnes ayant le pouvoir d'engager le Titulaire,
* à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité,
* à sa raison sociale ou à sa dénomination,
* à son adresse ou à son siège social,
* aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement du Titulaire pouvant influer sur le déroulement du marché.

Dans ce cas, le Titulaire communique dans les plus brefs délais un courrier au représentant du pouvoir adjudicateur l’informant des modifications survenues.

Au titre de son obligation d’information et de conseil, le Titulaire s’oblige à informer, quand il en a connaissance, l’AP-HP de toute difficulté rencontrée dans l’exécution du présent marché.

En cas de difficultés dans l’exécution des prestations, le Titulaire informe l’AP-HP de ses difficultés et de leur origine à compter du moment où elles sont apparues. Dans ce cas, le Titulaire met en place les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations conformément aux stipulations du présent CCAP afin que :

* la qualité du service rendu reste de même niveau tout au long de l’exécution du marché,
* le bon fonctionnement des équipements installés à l’AP-HP soit assuré,
* les anomalies soient résolues dans les délais maximums fixés dans le CCTP.

### Accès aux établissements – Identification

Les personnels du Titulaire ou ses préposés et sous-traitants ont accès aux locaux des établissements de l’AP-HP sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité, et du règlement intérieur en vigueur.

Ils doivent être identifiés par tout moyen à disposition du Titulaire, et pouvoir justifier de leur appartenance à l'entreprise Titulaire du marché, ou être mandatés par elle.

### Documentation

Le Titulaire doit remettre à l’AP-HP les documentations relatives aux fournitures, prestations ou services, selon les modalités prévues dans le CCTP, ses annexes et les bons de commandes.

Les documentations produites par le Titulaire devront :

* être impérativement en français,
* être remises sous format numérique,
* comporter des numéros de page,
* comporter une table des matières.

Le Titulaire concède à l’AP-HP le droit de reproduire les documentations fournies, sous la condition expresse que les copies faites par l’AP-HP sont exclusivement réservées à son usage interne.

### Grèves

**En cas d’arrêt de travail imputable au Titulaire, ce dernier devra assurer les prestations considérées comme indispensables en accord avec l’AP-HP.**

En cas d’impossibilité pour le Titulaire du marché d’exécuter intégralement les prestations dues au titre du contrat dès le premier jour de grève, **l’AP-HP y pourvoira par tous les moyens qu’elle jugera utiles aux frais, risques et périls du Titulaire afin d’assurer elle-même le service minimum**.

Les mesures, qui seront prises dans ce cas, seront limitées à la durée de l’absence d’organisation de service minimum, validée par l’AP-HP.

Les sommes dues à ce titre seront recouvrées par l’Administration par tous moyens de droit sauf lorsque leur montant pourra être retenu sur les factures mensuelles restant dues.

### Autorisation de citation

L’utilisation par le Titulaire du nom de l’AP-HP, à quelque fin que ce soit, et la référence au présent marché, sont subordonnées à l’accord écrit et préalable de l’AP-HP.

### Vente à des tiers

Le titulaire s’interdit toute vente à des tiers au présent marché de produits portant le logo AP-HP, y compris en cas de résiliation ou de non-reconduction du marché.

En cas de non-respect de cette clause, l’AP-HP se réserve le droit d’engager les poursuites judiciaires appropriées.

### Gestion des personnels du Titulaire

Il est expressément entendu que les personnels du Titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier. A ce titre, le Titulaire exerce le contrôle du travail de son personnel et assure l’ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité d’employeur.

Afin de vérifier que les salariés désignés par le Titulaire présentent les compétences professionnelles conformes à celles présentées dans son offre, le Titulaire devra produire, avant tout début d’exécution d’un bon de commande, le profil des intervenants. L’AP-HP dispose, sur décision motivée, de la faculté de récuser ces intervenants.

En cas d’absence ou de départ d’un de ses préposés, le Titulaire doit en aviser immédiatement le représentant du pouvoir adjudicateur, le chef de projet AP-HP et désigner un remplaçant vers lequel il doit assurer le transfert des connaissances dans un souci de continuité du service rendu et de sa qualité associée.

En outre, l’AP-HP peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement de toute personne affectée à l’exécution des prestations objet du marché. Le Titulaire doit alors procéder à son remplacement.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure à ses frais la formation du remplaçant. La formation consiste en la transmission des connaissances nécessaires à l’exécution des prestations. Tout remplacement s’effectue à grade et compétence équivalents ou supérieurs. La notion d’équivalence inclut l’ancienneté dans le grade ainsi que l’expérience dans le domaine.

En aucun cas le remplacement de personnel du Titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d’exécution du marché et notamment du prix ou des délais d’exécution.

En cas de deux refus successifs par l’AP-HP d’un remplaçant proposé par le Titulaire, l’AP-HP se réserve le droit de résilier le marché aux torts du Titulaire et de procéder à l’exécution des prestations aux frais et risques du titulaire dans les conditions prévues aux articles 50 à 54 du CCAG-TIC.

### Sous-traitance

Le Titulaire peut sous-traiter l’exécution de certaines parties du marché pour les prestations décrites dans le CCTP, dans les conditions prévues à l’article 3.6 du CCAG-TIC. La sous-traitance de la totalité du marché est interdite. Si le Titulaire transgresse ses obligations, il s’expose à l’application des mesures prévues à l’article « Résiliation » du présent CCAP.

En cas de sous-traitance, le Titulaire demeure personnellement responsable de l’exécution de la totalité du marché. Tout sous-traitant doit être agréé par le Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA).

Dans le cas où la déclaration de sous-traitance intervient après la notification du marché public, le titulaire remet à l'acheteur contre récépissé ou lui adresse par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou par courriel, un acte spécial de sous-traitance contenant les renseignements mentionnés à l'article R. 2193-1 du Code de la commande publique.

Le titulaire établit en outre qu'aucune cession ni aucun nantissement de créances résultant du marché ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant, en produisant, lorsque les dispositions du chapitre Ier du présent titre s'appliquent, soit l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité du marché qui lui a été délivré, soit une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement sont constatés par la signature de l'acte spécial de sous-traitance. Le silence de l'acheteur gardé pendant vingt-et-un jours à compter de la réception des documents mentionnés à l'article R. 2193-3 du Code de la commande publique vaut également acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Le Titulaire est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance et leurs avenants éventuels à l’AP-HP, lorsque celle-ci en fait la demande. A défaut le Titulaire encourt les pénalités prévues à l’article 3.6.3 du CCAG-TIC.

# MODALITES DE REGLEMENT

## Forme et contenu des factures

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

Chaque facture doit indiquer :

* La mention « Facture »
* Le numéro d’ordre de la facture
* Nom et adresse du créancier
* Coordonnées complètes de son compte bancaire telles que précisées sur l’acte d’engagement
* N° de SIRET ou SIREN et du registre du commerce
* Code APE
* Désignation de chaque article livré (marque, quantité) ou de chaque prestation
* Montants hors taxes par article et hors taxes avec remise (si remise proposée)
* Taux et le montant des taxes
* Montant total, hors taxes et TTC.
* N° du bon de commande (référence à 10 chiffres commençant par 45) ou ordre de service
* N° de SIRET de l’AP-HP : 267 500 452 01928
* Code service de l’établissement ayant passé commande (présent sur le bon de commande)
* Numéro de marché
* N° des bons de livraison des fournitures et leur date ou la date de réalisation de la prestation

L’absence d’une des mentions listées ci-dessus entraînera un rejet de la facture.

Les produits ou prestations hors marché devront faire l’objet d’une facturation différente.

Le cas échéant, chaque facture doit être accompagnée d’une copie des procès-verbaux des opérations de vérification positive ou de service fait, ainsi que d’un état récapitulatif des précédents acomptes.

Le prix de facturation hors taxes est celui en vigueur à la date de la commande, excepté pour les coûts copies, avec application des taxes au taux en vigueur à la date de facturation.

Le Titulaire s’engage sur l’exactitude du montant facturé ainsi que sur la lisibilité des factures. Toute facture présente le montant à payer sans aucun report du montant impayé, le cas échéant, de la facture précédente.

Les prix sont spécifiés dans le cadre de réponse financier (incluant le bordereau des prix) en vigueur.

Toute facture présentant des fournitures, prestations ou services ne figurant pas dans le cadre de réponse financier ne pourra être payée.

## Facturation

Conformément à l’ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, le Titulaire du marché adressera ses factures sous format dématérialisé par l’intermédiaire de la solution Chorus Pro, à l’adresse https://chorus-pro.gouv.fr.

Les factures électroniques sont transmises sur ce portail en utilisant le mode EDI, ou en déposant des fichiers PDF (signés ou non signés).

Les prix facturés sont obligatoirement rendus franco de port quelle que soit la quantité commandée.

Les demandes de paiement pour les locations et les prestations récurrentes (coûts copies) sont émises à terme échu chaque fin de trimestre civil et pour chaque bon de commande séparément.

Pour les loyers, les factures rappellent systématiquement la date de mise en service du copieur.

Pour les coûts copies, sont indiqués : les quantités de pages facturées (noir et blanc, couleur), les valeurs des compteurs et leur date de relevé.

Le mois de livraison ne donne pas lieu à la facturation de la location alors que le mois de retrait donne lieu à facturation de manière à toujours obtenir 60, 48, 36, 24 ou 12 mois de mensualités facturées et payées.

Les demandes de paiement pour les autres prestations sont émises après leur admission/réception pour chaque bon de commande séparément.

La dernière facture ne sera émise qu’après réception des prestations d’enlèvement du système. La copie du/des bons de reprise comportant le relevé des compteurs doit être annexée à celle-ci.

**Concernant plus particulièrement les loyers**

Les loyers sont **facturés** **trimestriellement**.

**Concernant plus particulièrement la maintenance (coût copie)**

La maintenance est facturée sur la base des coûts copie fixés dans le Cadre de Réponse Financier et de la consommation réelle constatée.

Le titulaire indique dans la facture, le relevé des consommations réelles constatées ayant permis d'établir la facture. Ce relevé de consommation résulte de la remontée, par le service bénéficiaire, des compteurs présents sur les différents équipements.

Si le service bénéficiaire ne transmet pas ses volumes de production (remontée de compteurs) : pour chaque copieur, il est facturé de manière forfaitaire sur la base d’un volume (pages par mois) équivalent à 20% du volume correspondant à sa configuration de référence dans la gamme définie dans le présent CCTP. Si les volumes ne sont toujours pas transmis, le deuxième trimestre consécutif, la facturation passe à 40% du volume indiqué dans le cahier des charges. Cette disposition est alors maintenue jusqu’à ce que la remontée des compteurs soit à nouveau opérée par le service bénéficiaire.

## Paiement

Le paiement est effectué sur facture émise par le Titulaire.

Le paiement s’effectue selon les règles de la comptabilité publique, dans les conditions prévues au chapitre 2 « PRIX ET REGLEMENT » du CCAG-TIC.

En application de l’article R.2192-11 du code de la commande publique, le délai maximum de paiement est de 50 jours à compter de la présentation de la demande de paiement.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire ou du sous-traitant payé directement, conformément à la réglementation en vigueur notamment aux dispositions des articles R. 2192-31 à R. 2192-36 du Code de la commande publique.

Ce délai est néanmoins suspendu en cas de rejet de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur à des fins de correction jusqu’à la remise d’une nouvelle facture en bonne et due forme.

En général, le paiement définitif des prestations et fournitures commandées dans le cadre du marché ne peut intervenir qu’après constat de service fait, et levée complète des conditions auxquelles ce constat a, éventuellement, été subordonné.

Le paiement des factures est conditionné par leur conformité aux spécifications du présent cahier des charges et à la validation du service fait, et/ou validation de la réception des matériels.

## Avances

Le Titulaire bénéficie de l’avance, sous réserve des conditions visées aux articles R.2191-7 du Code de la commande publique. Il peut y renoncer en le mentionnant expressément sur l’acte d’engagement.

Par défaut le taux applicable est de 20%.

# ASSURANCES

Conformément à l’article 9 du CCAG-TIC, le Titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre les sinistres ayant leurs origines dans les matériels et prestations qu’il fournit ou dans les agissements de ses préposés.

Le Titulaire doit justifier d’une assurance contractée auprès d’une compagnie agréée, garantissant sa responsabilité civile :

* Pour les pertes et dommages causés aux biens par des personnes dont l’assuré est civilement responsable, en vertu de l’article 1242 du Code Civil, quelles que soient la nature et la gravité des fautes de ces personnes,
* Pour les pertes et dommages causés aux tiers du fait d’accidents ou d’incendies par ses matériels d’industrie, de commerce ou d’exploitation,
* Pour le vol et la détérioration du matériel de l’AP-HP dont il effectuera le remplacement sur la base de la valeur à neuf desdits matériels.

En cas d'existence d'une franchise, dans le contrat souscrit par le titulaire, le titulaire est réputé la prendre intégralement à sa charge.

Le titulaire justifie dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché et avant tout début d’exécution de celui-ci qu’il est titulaire de ces contrats d’assurance, au moyen d’une attestation établissant l’étendue des responsabilités garanties.

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

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire

# NANTISSEMENT

Le marché peut faire l’objet d’un nantissement prévu à l’article L.2191-8 du Code de la commande publique.

# RETENUE DE GARANTIE

Le ou les fournisseurs sont dispensés du versement de la retenue de garantie. Toutefois, le marché peut faire l’objet d’une garantie prévue à l’article L2191-7 du Code de la commande publique.

# LITIGES

Le présent marché est régi par le droit français.

Il est formellement spécifié qu’en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui pourraient survenir entre l’AP-HP et le Titulaire du marché ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d’arrêt ou de suspension, même momentanée, des prestations à effectuer.

Les parties s’efforcent de régler par voie amiable les différends qui pourraient survenir relativement à l’interprétation de stipulations de l’accord-cadre ou lors de l’exécution du présent accord-cadre public dans les conditions du chapitre 9 « DIFFERENDS » du CCAG-TIC.

Les parties conviennent que le Tribunal Administratif de Paris est seul compétent en cas de litige, conformément à l’article R. 312-11 du Code de Justice Administrative.

En cas de différend, les acheteurs et le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement à l’amiable compétent ou au médiateur des entreprises relatives aux marchés publics conformément aux dispositions des articles R.2197-1 à R.2197-4 du code la commande publique.

# DEROGATIONS

Tableau des dérogations au CCAG-TIC :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Article du présent CCAP** | **Article du CCAG-TIC auquel il est fait dérogation** | **Commentaire / objet de la dérogation** |
| **Article 1.2** | **Articles 47 et 48** | Résiliation pour évènements extérieurs au marché |
| **Article 2** | **Article 4** | Modification de l’ordre des pièces contractuelles |
| **Article 3** | **Article 10.1** | Prix |
| **Article 3.2** | **Article 10.1.1** | Prix réputés fermes |
| **Article 3.2** | **Article 10.2.2** | Prix |
| **Article 6** | **Articles 29 à 34** | Opérations de vérification, vérification quantitative, vérification qualitative, décisions après vérifications, réception, ajournement, réfaction et rejet |
| **Article 10.1** | **Article 14** | Pénalités |
| **Article 10.1.1** | **Article 14.1.3** | Pénalités, uniquement concernant l’exonération de montants de pénalités inférieur à 1000€ |
| **Article 10.1.2** | **Article 14.1.1** | Pénalités de retard |