

**Objet** : Réalisation de prestations pour le help-desk de l’AP-HP.

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

**Consultation N° 24.32-IT**

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**Procédure** : Appel d’offre ouvert (articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la commande publique)

**Durée** : Quarante-huit (48) mois, à compter de la date de notification du marché.

Le présent cahier des clauses administratives particulière (CCAP) et associé au cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

**SOMMAIRE**

[ARTICLE 1. PREAMBULE – CONTEXTE 5](#_Toc183595470)

[1.1 Acheteur 5](#_Toc183595471)

[1.2 Contexte 5](#_Toc183595472)

[ARTICLE 2. OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE 5](#_Toc183595473)

[2.1 Objet du marché 5](#_Toc183595474)

[2.2 Allotissement 6](#_Toc183595475)

[2.3 Forme du marché 6](#_Toc183595476)

[2.4 Durée 6](#_Toc183595477)

[2.5 Lieu d’exécution des prestations 6](#_Toc183595478)

[2.6 Langue du marché 6](#_Toc183595479)

[2.7 Réalisation de prestations similaires 6](#_Toc183595480)

[2.8 Infructuosité de la procédure 6](#_Toc183595481)

[ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 7](#_Toc183595482)

[ARTICLE 4. DISPOSITIONS FINANCIERES 7](#_Toc183595483)

[4.1 Forme des prix 7](#_Toc183595484)

[4.2 Contenu des prix 7](#_Toc183595485)

[4.3 Révision des prix 8](#_Toc183595486)

[4.3.1 Révision à la demande de l’AP-HP 8](#_Toc183595487)

[4.3.2 Révision à la demande du titulaire 8](#_Toc183595488)

[4.3.3 Application des nouveaux tarifs 9](#_Toc183595489)

[4.3.4 Non-respect des délais 9](#_Toc183595490)

[4.4 Clause butoir 9](#_Toc183595491)

[4.5 Taxe applicable 9](#_Toc183595492)

[ARTICLE 5. DEFINITION DES PRESTATIONS 9](#_Toc183595493)

[ARTICLE 6. COMMANDE - LIVRAISON 10](#_Toc183595494)

[6.1 Commande 10](#_Toc183595495)

[6.1.1 Modalités 10](#_Toc183595496)

[6.1.2 Elaboration de la proposition détaillée 10](#_Toc183595497)

[6.1.3 Contenu des bons de commande 11](#_Toc183595498)

[6.1.4 Modification d’un bon de commande 12](#_Toc183595499)

[6.1.5 Suspension d’une commande 12](#_Toc183595500)

[6.1.6 Annulation d’une commande 13](#_Toc183595501)

[6.2 Livraison ou exécution d’une commande 13](#_Toc183595502)

[6.2.1 Modalités 13](#_Toc183595503)

[6.2.2 Délais de livraison ou d’exécution des commandes 13](#_Toc183595504)

[ARTICLE 7. OPERATIONS DE VERIFICATION 13](#_Toc183595505)

[7.1 Généralités 13](#_Toc183595509)

[7.2 Remise de livrables 14](#_Toc183595510)

[7.3 Vérification de de livrables non installés 14](#_Toc183595511)

[ARTICLE 8. QUALITE DE SERVICE 15](#_Toc183595512)

[ARTICLE 9. CONTROLE – SUIVI DU MARCHE 15](#_Toc183595513)

[9.1 Contrôle 15](#_Toc183595514)

[9.2 Suivi qualimétrique du marché 16](#_Toc183595515)

[9.3 Suivi des commandes 16](#_Toc183595516)

[9.4 Non-conformité 17](#_Toc183595517)

[9.5 Suivi du marché 17](#_Toc183595518)

[ARTICLE 10. CLAUSE D’INSERTION SOCIALE 18](#_Toc183595519)

[10.1 Publics éligibles 18](#_Toc183595520)

[10.2 Périmètre de l’action 18](#_Toc183595521)

[10.3 Volume horaire d’insertion à la charge du Titulaire 18](#_Toc183595522)

[10.4 Modalités de mise en œuvre de l’action d’insertion 18](#_Toc183595523)

[10.5 L’insertion pendant et à l’issue du marché 19](#_Toc183595524)

[10.6 Le contrôle et l’évaluation de l’action d’insertion 19](#_Toc183595525)

[ARTICLE 11. MODIFICATION DU MARCHE 19](#_Toc183595526)

[11.1 Clause de réexamen 19](#_Toc183595527)

[11.2 Ajout de références en cours de marché 20](#_Toc183595528)

[11.3 Modification de références en cours de marché 20](#_Toc183595529)

[11.4 Changement de dénomination sociale du Titulaire 21](#_Toc183595530)

[11.5 Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 21](#_Toc183595531)

[ARTICLE 12. PENALITE 21](#_Toc183595532)

[12.1 Pénalités relatives au suivi du marché 22](#_Toc183595533)

[12.2 Pénalités relatives à l’exécution des prestations du marché 22](#_Toc183595534)

[ARTICLE 13. RESILIATION 26](#_Toc183595535)

[ARTICLE 14. OBLIGATIONS DES PARTIES 27](#_Toc183595536)

[14.1 Engagements de l’AP-HP 27](#_Toc183595537)

[14.2 Obligations du Titulaire 27](#_Toc183595538)

[14.2.1 Généralités 27](#_Toc183595539)

[14.2.2 Certificats 28](#_Toc183595540)

[14.2.3 Secret professionnel et confidentialité 28](#_Toc183595541)

[14.2.4 Information et conseil 30](#_Toc183595542)

[14.2.5 Accès aux établissements – Identification 30](#_Toc183595543)

[14.2.6 Documentation 30](#_Toc183595544)

[14.2.7 Grèves 31](#_Toc183595545)

[14.2.8 Diffusion des fiches techniques 31](#_Toc183595546)

[14.2.9 Autorisation de citation 31](#_Toc183595547)

[14.2.10 Vente à des tiers 31](#_Toc183595548)

[14.2.11 Investissement 31](#_Toc183595549)

[14.2.12 Sous-traitance 31](#_Toc183595550)

[14.2.13 Données statistiques 32](#_Toc183595551)

[14.2.14 Fichier catalogue 33](#_Toc183595552)

[ARTICLE 15. FACTURATION - PAIEMENT 33](#_Toc183595553)

[15.1 Forme et contenu des factures 33](#_Toc183595554)

[15.2 Facturation 34](#_Toc183595555)

[15.3 Paiement 34](#_Toc183595556)

[15.4 Avances 35](#_Toc183595557)

[ARTICLE 16. NANTISSEMENT 35](#_Toc183595558)

[ARTICLE 17. RETENUE DE GARANTIE 35](#_Toc183595559)

[ARTICLE 18. ASSURANCES 35](#_Toc183595560)

[ARTICLE 19. LITIGES 36](#_Toc183595561)

[ARTICLE 20. DEROGATIONS 36](#_Toc183595562)

[ARTICLE 21. ANNEXES 36](#_Toc183595563)

## PREAMBULE – CONTEXTE

## Acheteur

Le présent marché est porté par :

AP-HP

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE (AGEPS)

7, rue du Fer à Moulin

75221 – PARIS CEDEX 05

SIRET : 267 500 452 01928

Tél : 01 46 69 13 13

Elle est représentée par le Directeur de l’AGEPS bénéficiant d’une délégation de signature du Directeur général de l’AP-HP à cet effet en application de l’arrêté n°75-2022-07-08-00005 du 8 juillet 2022.

## Contexte

L’AGEPS est un pôle d’intérêt commun de l’Assistance publique –Hôpitaux de Paris, elle met en œuvre la politique de l’AP-HP en matière d’équipements et de produits de santé. Au sein de celle-ci, la Direction des Achats est compétente pour la passation et le suivi de l’exécution des marchés de produits de santé et équipements médicaux et informatiques pour l’ensemble des GHU et Hôpitaux de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Ses missions consistent à :

* Déterminer au mieux les besoins des hôpitaux afin de leur fournir l’ensemble des produits et équipements précédemment évoqués ;
* Choisir les procédures d’achat les mieux adaptées pour répondre aux besoins, dans le respect des règles de l’achat public ;
* Evaluer les offres, avec l’appui des utilisateurs et en lien avec la COMEDIMS pour les médicaments et dispositifs médicaux stériles ;
* Déterminer l’offre économiquement la plus avantageuse ;
* Conclure les marchés ;
* Suivre leur exécution.

## OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE

## Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations couvrant toutes les activités nécessaires à la prise en charge de l’ensemble des appels, des demandes et des incidents remontés par l’ensemble les 100 000 professionnels des sites de l’AP-HP en heures ouvrées et non ouvrées (24/7).

|  |
| --- |
| Le centre d’appels du Centre de Service Unifié de la DSN est le point de contact unique pour tous les utilisateurs du périmètre défini ci-dessus, il assure le niveau N0 et N1 pour la gestion des sollicitations (incidents, assistance, demandes) qu’elles parviennent d’un appel téléphonique, d’un mail, du portail libre-service SMAx. |

## Allotissement

Le marché n’est pas alloti, conformément à l’article L. 2113-10 du Code de la commande publique.

## Forme du marché

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande au sens de l’article R. 2162-2 du Code de la commande publique.

## Durée

Le marché est conclu pour une durée de quarante-huit (48) mois, à compter de la date de notification du marché.

Il sera éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’AP-HP, à compter de six (6) 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.

## Lieu d’exécution des prestations

Les prestations objet du marché sont exécutées par le Titulaire au Centre de Support Unifié.

Dans les conditions prévues par le CCTP, les prestations peuvent être exécutées dans les locaux du Titulaire.

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans l’acte d’engagement et/ou dans le CCTP.

## Langue du marché

La langue du marché est le français.

L’ensemble des documents du marché sont rédigés en français.

## Réalisation de prestations similaires

Conformément à l’article R. 2122-7 du Code de la commande publique, l’acheteur se réserve le droit de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au Titulaire du présent marché passé après mise en concurrence.

## Infructuosité de la procédure

Conformément à l’article R. 2122-7 du Code de la commande publique, l’acheteur se réserve le droit de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au Titulaire du présent marché passé après mise en concurrence.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par 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) et son annexe financière ;
* Le présent cahier des clauses particulières (CCAP) et ses annexes listées à l’article ANNEXES du présent CCAP ;
* Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses éventuelles annexes ;
* Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC) approuvé par l’arrêté ministériel du 30 mars 2021 ;
* Le Cadre De Réponse Financier (CDRF);
* Le Cadre de Réponse Technique (CDRT) ;
* Les bons de commande émis par l’AP-HP en application du présent marché ;
* Les actes spéciaux de sous-traitance.

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

## DISPOSITIONS FINANCIERES

## Forme des prix

Le marché est à prix unitaires et forfaitaires appliqués aux quantités réellement livrée ou exécutées, conformément au cadre de réponse financier (CdRF) remis par le Titulaire dans son offre.

Le marché est à prix révisables, à la date anniversaire du marché.

Le Titulaire est engagé pour un montant maximum représente par 200% du montant de son offre finale après négociation, sur la durée totale du marché.

L’euro est la monnaie de compte du marché.

## Contenu des prix

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.

Et notamment, sont comprises toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, ainsi que tous les frais, notamment de transport ou de déplacement (hébergement et alimentaire) du personnel du Titulaire en Île-de-France ou hors Île-de-France sur les différents sites de l’AP-HP.

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

* L’exécution de la prestation commandée par l’AP-HP dans les conditions prévues au marché ou au bon de commande émis par l’AP-HP ;
* La main d’œuvre ;
* Les frais éventuels de transport ou d’hébergement du personnel du Titulaire ;
* La participation aux réunions éventuellement prévues au marché pour l’exécution des prestations ;
* Les pré-validations, validations et vérifications éventuelles à la charge du Titulaire et consécutives à l’exécution de la prestation ;
* La réparation, par le Titulaire, des dommages éventuels qu’il aurait causés lors de l’exécution de la prestation.

## Révision des prix

Le présent article déroge à l’article 10 du CCAG-TIC.

Les prix stipulés au présent marché, sont révisables à date anniversaire de la notification du marché, par application de la formule de révision suivante :

**P = Po x [0,20 + 0,80 x (S/So)]**

Formule applicable pour chaque prix dans laquelle :

* **P** : prix de règlement après la révision de prix,
* **Po** : prix initial à date de notification du marché,
* **S** : indice SYNTEC connu à la date de demande de la révision de prix,
* **So** : indice SYNTEC connu à la date de notification du marché.

En cas de suppression d’indice, le nouvel indice s’appliquera automatiquement ou de fait sans qu’un acte de modification de marché ne soit nécessaire.

La révision peut intervenir à la demande de l’Assistance publique – Hôpitaux de Paris ou du Titulaire.

La révision des prix est réglée par les dispositions décrites ci-dessous.

## Révision à la demande de l’AP-HP

Une demande sera formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, soixante (60) jours avant l’application des nouveaux prix telle que décrite supra.

## Révision à la demande du titulaire

Le Titulaire fait parvenir à :

*AGEPS, Direction des achats*

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

*7, rue du Fer à Moulin, 75005 PARIS*

Toute demande de révision de tarif par lettre recommandée avec avis de réception, chaque année, au moins soixante (60) jours avant la date anniversaire du marché.

Cette demande, signée d’une personne habilitée à représenter le Titulaire est accompagnée du nouveau tarif, d’une note explicative de l’évolution du tarif, ainsi que, le cas échéant, des prix publics du Titulaire ayant connu une évolution.

Dans un délai de trente (30) jours, l’AP-HP transmet par courrier, son accord ou son refus. Le silence de l’AP-HP, passé ce délai, vaut rejet de cette demande.

Le refus de l’AP-HP est motivé par le dépassement du taux maximum de révision de la hausse des prix défini à l’article 4.4 du présent Cahier des clauses administratives particulières, ou le non-respect des délais encadrants la demande de révision.

Dans le cas où les prix du Titulaire mentionnés dans le cadre de réponse financier, seraient amenés à baisser, le Titulaire s’engage à faire bénéficier l’AP-HP de ses nouveaux prix dans un délai maximal d’un mois suivant la baisse.

En cas d’accord, les prix révisés sont applicables à compter de la date anniversaire du présent marché, qui suit la demande de révision.

En cas de suppression d’indice, le nouvel indice s’appliquera automatiquement ou de fait sans qu’un acte de modification de marché soit nécessaire.

## Application des nouveaux tarifs

Dès la décision d’acceptation expresse par l’AP-HP, le nouveau tarif est applicable à compter de la date anniversaire du marché.

Les nouvelles conditions de prix donneront lieu à l’établissement d’un cadre de réponse financier mis à jour, laissant apparaître les prix initiaux (c’est-à-dire ceux valables lors de la notification), qui, une fois visé par le Titulaire et l’AP-HP permettra l’application des prix révisés sans qu’il soit nécessaire de conclure un avenant. A ce titre, une note d’information sera notifiée au Titulaire.

## Non-respect des délais

Pour les hausses de tarifs, en cas de non-respect des délais de transmission de la demande, les prix précédemment pratiqués seront reconduits pour la période annuelle suivante.

Pour les baisses de tarifs, en cas de non-respect des délais de transmission, les prix seront appliqués rétroactivement à compter de la baisse officielle des tarifs du Titulaire.

## Clause butoir

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

## Taxe applicable

Le Titulaire déclare qu’il acquitte la TVA sur encaissement. En complément à l’article 3.4.2 du CCAG (TIC), le Titulaire s’engage à communiquer à l’AP-HP toute modification de son régime fiscal. La taxe sur la valeur ajoutée est facturée au taux en vigueur au jour de la notification. En cas de modification de la législation fiscale, il est fait application du taux en vigueur à la date du fait générateur.

## DEFINITION DES PRESTATIONS

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

## COMMANDE - LIVRAISON

Il est précisé pour les articles 5 et suivants du présent CCAP que lorsque le délai est fixé en jours, il s’entend en jours calendaires et il expire à minuit le dernier jour du délai.

## 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 les groupes hospitaliers, les pôles d’intérêt commun, le siège de l’AP‑HP ou la DSN (Direction des services numériques), dont Centre de Solutions Infrastructures (CSI), et transmises au titulaire, soit par courrier, soit par télécopie, soit par voie électronique.

L’exécution des services opérateurs (services récurrents) est subordonnée à l’émission d’un bon de commande.

Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée de validité du marché. Ils ont un délai maximum d’exécution de douze (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 ou dans un planning établi par écrit dans le cadre de l’exécution du présent marché et approuvé par l’AP-HP et le Titulaire.

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. Toutefois, aucun bon de commande ne pourra voir son exécution poursuivie au-delà de six (6) mois après la date d’échéance du marché.

Les bons de commande sont notifiés par courrier au Titulaire avant tout début d’exécution. Les émissions de bons de commande pourront intervenir dès le premier jour d’exécution du marché afin de permettre une livraison ou un début d’exécution (service récurent) dès la date de début de 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.

### Elaboration de la proposition détaillée

Préalablement à l’émission d’un bon de commande pour les fournitures ou prestations qui y sont sujets (cf. paragraphe ci-dessus), l’AP-HP demande au Titulaire du marché de lui communiquer dans un délai maximum de sept (7) jours une proposition détaillée.

L’AP-HP formule sa demande par écrit et communique au Titulaire tous les éléments propres à lui permettre d’établir cette proposition.

A compter de l’émission de la demande par l’AP-HP, le Titulaire vérifie la teneur des informations qui lui ont été transmises et dispose d’un délai de sept (7) jours pour communiquer sa proposition ou d’un délai de trois (3) jours pour demander des informations complémentaires.

Dans le cas où l’expression de besoins émise par l’AP-HP requiert une étude de faisabilité technique complexe, le titulaire accuse réception de cette expression de besoins dans un délai de trois (3) jours, et indique à cette occasion le délai maximum de remise de la proposition détaillée, qui ne pourra excéder trois (3) semaines. Ce délai communiqué se substitue alors au délai prévu au marché pour la remise d’une proposition détaillée.

Dans le cas de demandes d’évolutions techniques, le Titulaire doit réaliser une offre sur mesure précédant la proposition détaillée.

La proposition détaillée doit tenir compte des dispositions du marché, notamment financières, et préciser le planning de mise en œuvre de la fourniture, de la prestation ou du service demandé et permettre de mieux apprécier le montant de celle-ci.

Pour les fournitures ou prestations faisant l’objet d’un processus de réception soumis à une mise en ordre de marche, une vérification d’aptitude, une vérification de service régulier et une réception, le Titulaire mentionne le planning correspondant dans sa proposition détaillée.

La proposition détaillée mentionne :

* La nature des services à livrer ou des prestations à réaliser ;
* La description des tâches à réaliser ;
* La nature et la quantité d’unités d’œuvre requises, pour les commandes valorisées en unités d’œuvre ;
* Le délai de livraison de la fourniture ou le délai d’exécution de la prestation ou de mise en service ;
* Un planning des tâches à réaliser et une date de commencement ;
* Les prix HT remisés et les prix TTC associés aux fournitures, prestations ou services qui font l’objet de la proposition, ces prix étant ceux stipulés au présent marché ;
* Le montant total HT et TTC de la proposition.

### Contenu des bons de commande

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.

## Modification d’un bon de commande

Lorsque l’AP-HP désire faire effectuer des modifications du contenu d’une commande, soit à la demande du Titulaire, soit de sa propre initiative, elle demande, avant toute modification, une proposition chiffrée du Titulaire.

Dès que la demande de modification de l’AP-HP accompagnée d’un cahier des charges de modification a été reçue par le Titulaire, ce dernier, dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés :

* Soit ne fournit pas de proposition chiffrée car la modification de la commande est minime et ne nécessite pas de modification de son montant ;
* Soit fournit une proposition chiffrée car la modification de la commande entraîne une modification de son montant en moins ou en plus, en conformité avec les prix stipulés au présent marché.

Tout bon de commande reprend les éléments détaillés à l’article 6.1.3 Contenu des bons de commande, ci-dessus.

Modification d’une commande sans modification de montant

La modification de la prestation est effectuée dans le cadre d’une ou plusieurs réunions, lesquelles aboutissent à la finalisation du cahier des charges de modification et d’un planning modificatif soumis à l’accord de l’AP-HP et du Titulaire et qui seront annexés au cahier des charges de la commande concernée, après signature des deux parties.

Modification d’une commande avec modification de montant

Toute modification de commande entraînant une modification de prix fait l’objet :

* En cas d’augmentation de prix, d’une commande complémentaire ;
* En cas de diminution de prix, de l’envoi d’une lettre d’accord par le service concerné, au Titulaire, faisant référence à la proposition chiffrée du Titulaire de minoration.

Toute modification de commande entraînant une modification de montant est constatée par un cahier des charges et un planning modificatif qui seront annexés au bon de commande modificatif après signature des deux parties.

L’exécution des prestations du Titulaire est conditionnée par l’émission d’un bon de commande modificatif par l’AP-HP.

### Suspension d’une commande

Après l’émission du bon de commande, l’AP-HP se réserve la faculté de suspendre l’exécution de celui-ci pour une durée maximale de trois (3) mois. A cette occasion, l’AP-HP prend à sa charge les frais de prestations 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 et où la suspension est supérieure à une durée de quatorze (14) jours.

Avant la reprise de l’exécution du bon de commande, l’AP-HP et le Titulaire se réuniront afin, notamment, de déterminer un planning modificatif. La reprise est conditionnée par l’émission d’un écrit de l’AP-HP.

## 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 de prestations 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.

## Livraison ou exécution d’une commande

### 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.

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 ou la livraison des fournitures 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.

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

Dans le cas où l’AP-HP signifie par écrit au titulaire sa demande d’exécution d’une prestation en dehors des plages horaires susmentionnées, cette demande devra impérativement être accompagnée d’un bon de commande portant sur l’unité d’œuvre adaptée à la plage horaire/calendaire souhaitée.

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

La fourniture des services opérateurs étant récurrente et en temps réel les délais de livraison sont remplacés par le niveau de qualité de service requis dans le bon de commande et le cas échéant dans le marché.

Les prestations et les fournitures complémentaires, hors service opérateur, sont livrées ou exécutées dans les délais prévus dans les bons de commande, et le cas échéant dans les délais spécifiés au présent marché, 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 du marché, 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.

## 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 de 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 de de livrables non installés

Le Titulaire livre à l’AP-HP les livrables non installés selon les dispositions prévues par les documents de la consultation. Il peut s’agir de résultats de prestations de services (maintenance…), de livrables documentaires, de services récurrents. Cette 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 documents transmis par le Titulaire suivant les dispositions du CCAP, du CCTP, de ses annexes et des bons de commandes.

L’AP-HP dispose d'un délai maximum fixé par le planning validé par les deux parties pour procéder à la validation, à compter de la date de livraison. Ce délai maximum est par défaut fixé à un (1) mois.

A chaque validation d’un livrable est associé 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.

Ce document est émis par l’AP-HP.

Il a l’un des statuts suivants :

* Accepté : traduit la validation du livrable et vaut constat de service fait.
* Accepté avec réserve : traduit la validation du livrable et le constat de service fait sous conditions. Le service est réputé fait lorsque les conditions sont remplies.
* Ajourné, traduisant le refus en l’état du livrable (description des arguments de refus).
* Rejet de la prestation, selon les conditions du CCAG-TIC.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

Le Titulaire dispose d'un délai maximum fixé par le planning validé par les deux parties par défaut de quinze (15) jours pour effectuer les ajustements et la nouvelle livraison. Toute livraison par le Titulaire fait l’objet d’un bon de livraison émis par le Titulaire et signé par le représentant désigné par l’AP-HP.

L’AP-HP procède alors à la validation des livrables concernés, sur une durée pouvant aller jusqu’à la durée maximale spécifiée au présent article. La procédure est poursuivie, dans les conditions spécifiées au présent article, jusqu’au prononcé :

* Accepté : traduit la validation définitive du livrable et vaut constat de service fait.
* Accepté avec réserve : traduit la validation du livrable et le constat de service fait sous conditions. La validation est définitive et le service réputé fait lorsque les conditions sont remplies.
* Rejet de la prestation, selon les conditions du CCAG-TIC.

## 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 ;
* Du respect des délais indiqués dans le CCTP et/ou dans les bons de commandes ;
* Du suivi du compte personnalisé.

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.

Les standards de qualité exigés au titre du présent marché sont définis dans le CCTP.

## 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.

## Suivi qualimétrique du marché

Le suivi qualimétrique des prestations est une composante essentielle à la bonne réalisation du présent marché.

A ce titre, le Titulaire présentera à l’AP-HP au plus tard dix (10) jours ouvrés après le dernier jour de chaque mois d’exécution du marché considéré, une fiche qualimétrique complétée de leurs intervenants affectés et de leurs activités opérationnelles. Cinq fichiers sont annexés au présent CCAP respectivement pour les années 2025 à 2028. Ces fichiers sont potentiellement adaptables à la mise au point du marché ou lors de l’exécution du marché dès lors que les objectifs recherchés par le RPA du marché (AGEPS) et exposés dans le CCAP sont assurés et que le RPA les a validés formellement par écrit.

Le Titulaire à l’obligation de présenter un relevé précis des ressources affectées aux prestations commandées (UO). Ce bilan a pour objectif :

* De permettre aux chefs de projet de l’AP-HP d’assurer le suivi de l’avancement de son projet ;
* D’affiner les délais de réalisation des UO ;
* De contrôler par ressource que le cumul de charges de UO réalisées par l’intervenant ne dépasse pas la durée normale de travail avec une tolérance de seuil à plus de 20 % ;
* D’optimiser le choix de la complexité des UO sur les prochaines commandes en fonction de l’expérience acquise sur ces bilans.

Ce relevé atteste, pour un même intervenant et sur la période considérée (mois par mois sur 3 mois glissant ainsi que sur 6, 9 et 12 mois glissants), d’un cumul de réalisation de prestations commandées. Ces relevés de charges par intervenant et commande doivent permettre à l’AP-HP de réaliser un contrôle de gestion et de vérifier la conformité de l’exécution du marché (notamment description des UO et complexités associées) au regard de l’offre du Titulaire, notamment les charges par profil.

Ces relevés peuvent établir le constat d’une différence entre le nombre de jours impliqués de l’intervenant selon les charges des UO de la facturation avec le nombre normal de jours de travail pour l’AP-HP sur la ou les période(s) considérée(s). Un dépassement de 20% du nombre normal de jours de travail mensuel pour une ressource n’est pas acceptable pour l’AP-HP. Une pénalité de 500 € par jour de dépassement sera appliquée afin de mettre fin au cumul des réalisations d’UO par une même ressource, et donc d’une surcharge inacceptable de travail et d’horaires sur la période considérée pour cette ressource.

## Suivi des commandes

Le suivi de l’exécution de l’ensemble des commandes est effectué par le chef de projet de l’AP-HP.

Le Titulaire alerte le chef de projet de l’AP-HP par courriel dès que le montant total des commandes passées atteint 75% du montant maximum HT du maximum du marché.

Une fois par an et sur demande en fin de marché, le Titulaire adresse au chef de projet AP-HP et au Département des Marchés IT (DMIT) un récapitulatif des commandes reçues. Cet état comporte pour chaque commande :

* Numéro du bon de commande ;
* Date d’émission du bon de commande ;
* Numéro du marché ;
* Libellé de la prestation ;
* Lieu d’exécution de la prestation ;
* Dates de début et de fin des prestations et, le cas échéant, la dates de remises des livrables finaux par prestation, notamment pour les commandes de prestations à la demande ;
* Les codes de prestations commandées figurant dans le CDRF, et leurs quantités ;
* Le cas échéant, les références et dates de la proposition chiffrée du Titulaire et du cahier des charges de l’AP-HP, ainsi que tout élément modificatif intervenu ;
* Les montants HT des prestations, ainsi que les montants totaux de TVA et TTC ;
* Les numéros des bons de livraison, leur date de présentation et leur date de signature par le chef de projet AP-HP ;
* Les numéros ou références des procès-verbaux de VA, de VSR ou de validation et du constat de service fait associé ainsi que leur date d’établissement et leur date de signature ;
* Les numéros de la ou des factures afférentes à la commande, leurs montants HT, TVA et TTC ainsi que leur date de présentation ;
* La date du paiement des factures ;
* Les rabais, remises et prix promotionnels éventuels des prestations.

Dans le cas de non transmission du suivi, le Titulaire encourt une pénalité de 100 € par jour ouvré de retard à compter du 16ème jour ouvré après l’échéance annuelle ou la demande en fin de 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 la Direction des Achats de l’AGEPS, Département des Marchés IT (DMIT).

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 cinq 5 jours à compter de la réception de la mise en demeure.

Après une seconde mise en demeure, le marché peut être résilié aux torts du Titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnités.

La Direction des Achats de 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 au chapitre RESILIATION du CCAG-TIC.

## Suivi du marché

Les dispositions relatives au suivi du marché sont précisées dans le cahier des clauses techniques particulières du marché.

## CLAUSE D’INSERTION SOCIALE

En application de l’article L. 2122-2 du Code de la commande publique, ainsi que de 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.

Le Titulaire s’engage à réaliser une action d’insertion de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Il s’agit dans le cas présent d’une obligation de moyen et non de résultat.

### Publics éligibles

Les publics visés par l’action d’insertion professionnelle sont ceux prévus à l’article 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

Le périmètre de l’action recouvre l’ensemble des prestations du présent marché.

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

Nombre d’heures à réaliser pour la durée totale de l’exécution du marché : **2 400.**

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

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.

### L’insertion pendant et à l’issue du marché

Tout au long de l’exécution des prestations de marché, le Titulaire doit répondre à toute demande relative à l’état d’avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pendant et à l’issue du marché, le Titulaire s’engage à faciliter les contacts des partenaires de l’opération avec les personnes en postes d’insertion et à transmettre les documents nécessaires à l’évaluation du dispositif conformément au « Le contrôle de l’action d’insertion » prévu dans le présent cahier des clauses administratives particulières.

Un tuteur sera nommé pour l’accueil et le suivi du candidat en entreprise.

Au cours de la prestation, l’entreprise Titulaire du marché s’engage à étudier toutes les possibilités d’embauche pérenne des personnes en insertion formées sur le « chantier ».

A l’issue des travaux, l’entreprise Titulaire du marché s’engage à étudier toutes les possibilités d’embauches ultérieures des personnes en insertion formées sur le chantier.

### Le contrôle et l’évaluation de l’action 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. Le suivi de la clause d’insertion sociale sera abordé lors des comités de pilotage (article 6.5.1.3 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 conformément à l’annexe 1 *Fiche suivi clause insertion* du présent CCAP. La fiche de suivi de la clause d’insertion doit être envoyée complétée au CSU préalablement à chaque comité de pilotage.

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.

## MODIFICATION DU MARCHE

## Clause de réexamen

En application du 1° de l’article L. 2194-1 du Code de la commande publique, en cours d’exécution du marché, des modifications et/ou ajouts de prestations peuvent intervenir, soit à l’initiative du Titulaire, soit par le biais d’une évolution réglementaire et/ou normative. Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du marché.

Les modalités sont décrites dans les conditions fixées ci-après :

* En cas d’évolution technique ou réglementaire nécessitant l’adjonction de nouvelles références au marché ;
* En cas d’évolution du périmètre d’exécution du marché par adjonction de groupes hospitaliers ou d’établissements non bénéficiaires initialement.
* En cas d’évolution importante du coût des matières premières ayant des conséquences importantes sur l’équilibre financier du marché.

La mise en œuvre de cette clause de réexamen pourra être initiée à l’initiative du représentant du pouvoir adjudicateur ou sur demande justifiée du Titulaire du marché. La demande devra parvenir au représentant du pouvoir adjudicateur par LRAR.

Modalités de mise en œuvre de la modification :

Le Titulaire est tenu de soumettre à l’acheteur les éléments motivant sa demande au plus tard deux (2) mois avant la date souhaitée d’ajout ou de modification.

Les éléments intègrent :

* Les justificatifs techniques et/ou fonctionnels des liens directs entre la prestation modifiée/ajoutée et la prestation associée au présent marché ;
* Les caractéristiques de la prestation ajoutée ou modifiée ;
* La documentation technique de la prestation ajoutée ou modifiée ;
* Les justificatifs tarifaires démontrant de façon circonstanciée la nécessité de faire évoluer les prix au niveau demandé, conformément aux dispositions ci-avant ;
* Les annexes à l’acte d’engagement mis à jour le cas échéant ;

A compter de la réception du dossier complet susvisé, l’acheteur dispose d’un délai de trente (30) jours calendaires pour valider la modification ou rejeter la demande.

## Ajout de références en cours de marché

L’AP–HP se réserve le droit d’acquérir auprès du Titulaire de nouvelles fournitures, prestations ou services en lien avec l’objet du marché qui ne seraient pas identifiées en début de marché mais devenue nécessaire. Elles seront introduites au marché par un acte de modification du marché.

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

En cas de changement définitif de référence produit, la demande de changement devra être faite à la Direction des achats de l’AGEPS un mois avant la date d’entrée en vigueur de la nouvelle référence et sous réserve d’acceptation. En cas de non-respect de ce délai, application sera faite d’une pénalité de 500 euros.

En cas de changement ponctuel de référence de produit (cas de rupture momentanée à ne pas faire subir aux sites), la demande de changement devra être faite à la Direction des achats de l’AGEPS sept (7) jours avant la date d’entrée en vigueur de la nouvelle référence et sous réserve d’acceptation expresse par l’AGEPS.

Les éléments à fournir sont les suivants : libellé du produit, référence commerciale, conditionnement, prix unitaire, fiche technique, date et durée d’effet.

## 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 (RPA), via un 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’AP-HP peut prononcer la résiliation du marché sans que le Titulaire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

## PENALITE

En dérogation à l’article 14 du CCG-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 donc 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.

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.

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 20% du montant global hors taxes des factures du marché.

### Pénalités relatives au suivi du marché

* 1. **Pénalités pour non transmission des attestations fiscales et sociales prévues au CCAP**

En cas de non-respect des obligations définies au Cahier des clauses administratives particulières relatives à la production périodique des attestations fiscales et sociales, le Titulaire pourra se voir appliquer des pénalités de 500 euros par jour ouvré de retard après mise en demeure par l’AP-HP restée sans effet pendant quinze (15) jours. La pénalité trouvera à s’appliquer à compter du lendemain de l’expiration du délai de quinze (15) jours suivant la notification de la mise en demeure.

* 1. **Pénalités pour non transmission des suivis d’activités et statistiques prévues au CCAP**

Dans le cas où le Titulaire ne transmet pas ses données statistiques et suivis d’activités dans les délais prévus à l’article 14.2.13 du présent document, L’AP-HP pourra émettre un titre de recette correspondant à une pénalité financière dont le montant sera de 500 € par jour ouvré de retard, après mise en demeure par l’AP-HP restée sans effet pendant quinze (15) jours. La pénalité trouvera à s’appliquer à compter du lendemain de l’expiration du délai de quinze (15) jours suivant la notification de la mise en demeure.

Le montant total de celles-ci ne peut excéder la somme de 45 000 euros par trimestre.

* 1. **Non-participation à une réunion de suivi prévue au CCTP**

En cas de non-participation à une réunion de suivi prévue au marché, le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire d’un montant de 100 euros.

* 1. **Non-participation à la réunion contractuelle annuelle prévue au CCTP**

Une pénalité est applicable en cas de non-participation à la réunion contractuelle annuelle permettant de faire le suivi du marché.

Le Titulaire encourt une pénalité d’un montant de 1500 euros.

* 1. **Non-participation aux autres réunions prévues au CCTP**

En cas d’absence aux réunions dont la date et la durée ont été définies en commun attesté par l’avis de réunion, le Titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, par réunion où il n’a pas été présent, une pénalité de 300 euros par absence constatée d’un participant du Titulaire prévu au CCTP.

## Pénalités relatives à l’exécution des prestations du marché

* 1. **Pénalité pour non-présentation des CV des prestataires prévue au CCTP**

En cas de non-respect des obligations définies à l’article 6.2.2.5 du CCTP et aux engagements du Titulaire formulés dans le Cadre de Réponse Technique (CdRT), relatives à la présentation des CV des profils proposés par le Titulaire, le Titulaire pourra se voir appliquer une pénalité forfaitaire de 150 euros par défaut de présentation, après mise en demeure par l’AP-HP restée sans effet pendant quinze (15) jours.

* 1. **Pénalité relative au suivi qualimétrique du marché**

Cf. article 9.2 relatif au suivi qualimétrique du marché.

**P = NBJD x F**

Formule dans laquelle :

* **P** = valeur de la pénalité
* **NBJD** = Nombre de jours de dépassement
* **F** = Forfait 500 € HT
  1. **Pénalité pour non-respect des engagements statistiques et du niveau de service**

En cas de non-respect des engagements statistiques décrits à l’article 4.5 du CCTP, le Titulaire s’expose à l’application des pénalités telles que décrites dans le tableau :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HO – 8h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés)** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Respect des engagements** | **Taux réalisé** | **Montant de la pénalité** |
| **Ind1** | Performance au décroché téléphonique | ≥ 90% | Entre 80% et 89,9% | 150€ |
| Entre 79,9% et 70% | 200€ |
| Entre 69,9% et 60% | 500€ |
| Entre 59,9% et 50% | 1000€ |
| Inférieur à 50% | 1500€ |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | ≥ 62% | Inférieur à 62% | 100€ |
| **Ind 3** | Qualité de la qualification des dossiers | ≥ 90 % | Entre 80% et 89,9% | 150€ |
| Entre 79,9% et 70% | 200€ |
| Entre 69,9% et 60% | 500€ |
| Entre 59,9% et 50% | 1000€ |
| Inférieur à 50% | 1500€ |
| **Ind 4** | Pourcentage de refus des dossiers | ≤ 1 % | Supérieur à 1% | 100€ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HNO - 18h à 8h en semaine, week-end et jours fériés** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Respect des engagements** | **Taux réalisé** | **Montant de la pénalité** |
| **Ind1** | Performance au décroché téléphonique | ≥ 90% | Entre 80% et 89,9% | 150€ |
| Entre 79,9% et 70% | 200€ |
| Entre 69,9% et 60% | 500€ |
| Entre 59,9% et 50% | 1000€ |
| Inférieur à 50% | 1500€ |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | ≥ 62% | Inférieur à 62% | 100€ |
| **Ind 3** | Qualité de la qualification des dossiers | ≥ 90 % | Entre 80% et 89,9% | 150€ |
| Entre 79,9% et 70% | 200€ |
| Entre 69,9% et 60% | 500€ |
| Entre 59,9% et 50% | 1000€ |
| Inférieur à 50% | 1500€ |
| **Ind 4** | Pourcentage de refus des dossiers | ≤ 1 % | Supérieur à 1% | 100€ |

Les pénalités sont calculées mensuellement.

Si d’un mois à l’autre, la statistique réalisée par indicateur ne s’améliore pas, le montant de la pénalité précédemment appliquée est majoré de 10%.

Les indicateurs sont mesurés par l’AP-HP selon la méthodologie de l’AP-HP.

Pour rappel, les engagements HO et HNO du Titulaire sont les suivants :

* Pour le HNO, le Titulaire fournira une prestation totale qui peut être externalisée dans ses locaux ;
* Pour le HO, 65% de la prestation sera à la charge du le titulaire et 35% à celle d l’AP-HP.
  1. **Pénalité pour non-respect du délai de prévenance en cas de changement de personnel**

En cas de non-respect du délai de prévenance tel que défini à l’article 6.2.2.5 du CCTP et des engagements du Titulaire formulés dans le Cadre de Réponse Technique (CdRT), le Titulaire pourra se voir appliquer une pénalité forfaitaire de 500 euros.

* 1. **Pénalité relative au suivi des commandes**

Cf. article 9.3 relatif au suivi des commandes.

* 1. **Pénalité relative à la modification de référence en cours de marché**

Cf. article 10.3 relatif à la modification de référence en cours de marché.

* 1. **Pénalités pour non-respect aux obligations relatives à la clause sociale prévues au CCAP**

En cas de non transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l’exécution des actions d’insertion, le Titulaire pourra se voir appliquer une pénalité de à 75 euros par jour ouvré de retard, après mise en demeure par l’AP-HP restée sans effet pendant quinze (15) jours. La pénalité trouvera à s’appliquer à compter du lendemain de l’expiration du délai de quinze (15) jours suivant la notification de la mise en demeure.

## RESILIATION

L’AP-HP peut, si le Titulaire ne remplit pas les obligations que lui impose le présent cahier des clauses administratives particulières, prononcer la résiliation du marché après deux mises en demeure ou une seule mise en demeure en cas de manquement particulièrement important. Le Titulaire est tenu de présenter ses observations dans un délai de trente (30) jours.

L’AP-HP peut résilier le marché selon les modalités prévues au chapitre VIII du CCAG/TIC. Pendant la période comprise entre la décision de résiliation et la date d’effet de la résiliation, l’exécution du marché devra être poursuivie par le Titulaire aux dernières conditions de prix acceptées par l’AP-HP.

Le marché sera résilié sans indemnité aux torts du Titulaire en cas d’inexactitude des renseignements prévus aux articles R.2143-5 à R.2143-12 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

## 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 des lesdits 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 chef de projet qui est l’interlocuteur privilégié pour le suivi d’exécution 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 ;
* Préparer une documentation complémentaire s’il la juge utile, adaptée aux conditions spécifiques d’utilisation propres à ses services ;
* 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 à ses dispositions.

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 le chef de projet, interlocuteur privilégié du Titulaire pour exécuter le présent marché et pour gérer la relation avec l’AP-HP.

Concernant les services de communications fournis à l’AP-HP, le Titulaire s’engage à informer obligatoirement l’AP-HP des modifications de son réseau d’opérateur de télécommunications, support des services rendus à l’AP-HP. De plus, l’impact sur les services opérés à l’AP-HP des évolutions qu’il mettrait en œuvre dans son réseau est évalué et communiqué à l’AP-HP (interruptions de service, disponibilité de nouveaux services, …).

En aucun cas les services de communications opérés par le titulaire ne sauraient souffrir de ces modifications à venir et en aucun cas elles n‘auront d’impact financier à la charge de l’AP-HP.

Par ailleurs, le Titulaire fait le nécessaire en cas d’anomalie bloquante pour que cette dernière soit traitée en priorité au sein de ses services.

### 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 quinze (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.

### 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 détenus 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 le chef de projet de l’AP-HP et le DMIT 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.

Au titre de son obligation d’information et de conseil, le Titulaire s’oblige à informer l’AP-HP, quand il en a connaissance, 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 exemplaires 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 la personne publique.

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.

### Diffusion des fiches techniques

Le candidat retenu doit fournir à la DSN et à l’AGEPS sous format PDF l’ensemble des fiches techniques (une fiche technique par article) des produits retenus au marché. Elles devront parvenir dans les meilleurs délais, au plus tard un mois, à compter de la réception de la lettre attribuant le projet de marché.

### 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.

### Investissement

Au cas où le Titulaire est amené à investir pour mettre à niveau les fournitures, prestations ou services (ex : son réseau) afin de pouvoir remplir les obligations du marché (ex : qualité de service contractuelle), en aucun cas de tels investissements ne sont facturés en tant que tels à l'AP-HP.

### 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.

### Données statistiques

Le candidat retenu s’engage à fournir (jusqu’à la fin de validité des bons de commande) à :

*AGEPS, Direction des ACHATS*

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

*7, rue du Fer à Moulin, 75005 PARIS*

Les données statistiques suivantes :

Périodicité :

* Pour les accords-cadres à bons de commande : à envoyer dans les quinze (15) jours suivant chaque fin de trimestre civil ;

Support : courriel à l’adresse du service concerné

SMIT : [eps.smit@aphp.fr](mailto:eps.smit@aphp.fr)

Type de fichier : EXCEL ©

Dessin d’enregistrement :

* Nom du fournisseur ;
* Année (4 caractères numériques) ;
* Trimestre (1 caractère numérique -1 et 4-) ;
* N° de marché AP-HP (1)
* N° de lot (si le fournisseur est Titulaire de plusieurs lots) ;
* Hôpital / site (2);
* Code produit AP-HP ;
* Référence commerciale du produit (uniquement pour Fournitures et Equipements) ;
* Libellé du produit ou du service ;
* Unité de facturation ;
* Nombre de livraisons par produit et par hôpital ;
* Quantité totale livrée (en unités de facturation) (3);
* Prix unitaire HT ;
* Montant total HT (3);
* Montant total TTC (3);

(1) Informations spécifiées sur la notification du marché

(2) libellé court : BICETRE par exemple et non HOPITAL BICETRE

(3) ces trois données peuvent être négatives du fait d’avoirs

Contacter le Service pour toute précision complémentaire

En cas de non-transmission des statistiques dans les délais cités ci-dessus, l’AGEPS pourra émettre un titre de recette correspondant à une pénalité financière selon les modalités du paragraphe 12.1 b) du présent document.

Le candidat retenu s’engage également à fournir dans les 8 jours suivant la fin de chaque trimestre civil le nombre total de livraisons effectuées dans le cadre de l’exécution du marché.

### Fichier catalogue

Le candidat retenu s’engage à fournir un fichier informatique (de préférence au format Excel) contenant l’intégralité des références commerciales avec les tarifs des prix consentis à l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris. Ce fichier devra être rempli dès la réception de la lettre attribuant le projet de marché. Il devra parvenir à l’AGEPS au plus tard un mois après la réception de cette lettre.

Pour toute modification de prix ou de référence commerciale, le candidat s’engage à transmettre un fichier informatique contenant l’ensemble des références du marché. Les modifications devront être identifiées afin de pouvoir rapidement mettre à jour le catalogue produit de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

## FACTURATION - PAIEMENT

## 15.1 Forme et contenu des factures

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 la 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 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

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

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.

## Paiement

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

Le cas échéant, la réception telle que définie dans le présent CCAP a lieu préalablement.

En application de l’article R.2192-11 du code de la commande publique, le délai maximum de paiement est de cinquante (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).

Pour les fournitures, prestations ou services soumis à VA/VSR, 70% des sommes sont dues à l’issue de la VA positive et 30% à l’issue de la réception définitive correspondante.

## 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%.

## 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 fournisseur est dispensé du versement de la retenue de garantie.

## ASSURANCES

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.

## LITIGES

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 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.

## DEROGATIONS

**Tableau des dérogations du présent CCP au CCAG-TIC** :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Articles du CCP** | **Articles du CCAG-TIC** | **Objet de la dérogation** |
| Articles 3 | Article 4 | Ordre de priorité des pièces contractuelles |
| Article 7 | Article 30 | Opérations de vérification |
| Article 12 | Article 14.1 | Pénalités |

## ANNEXES

Annexe 1 – RGPD

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 1\_RGPD

Annexe 2 – Fiche de suivi de la clause d’insertion sociale

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 2\_Fiche suivi clause insertion sociale

Annexes 3 à 7 – Fiche de suivi qualimétrique du marché

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 3\_Suivi d’activités mensuelles\_2025
* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 4\_Suivi d’activités mensuelles\_2026
* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 5\_Suivi d’activités mensuelles\_2027
* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 6\_Suivi d’activités mensuelles\_2028
* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 7\_Suivi d’activités mensuelles\_2029

Annexe 8 : Politique Générale de Sécurité du Système d’Information (PGS SI)

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 8\_PolitiqueGénérale de Sécurité du Système d’Information AP-HP

Annexe 9 : Cadre de Cohérence Technique de l’AP-HP 2024 (CCT)

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 9\_APHP\_DSN\_SAU\_\_Cadre\_de\_Coherence\_Technique\_CCT\_\_2024\_R1

Annexe 10 : Nomenclature des Emplois-Métiers du CIGREF – 2024

* 24.32-IT\_CCAP\_Annexe 10\_Cigref\_Nomenclature\_des\_profils\_metiers\_SI\_FR\_2024\_Final