 

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

**Consultation N° 24-033 IT**

**Appel d’offres ouvert**

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**Objet :** Réalisation de prestations d’assistance technique pour la mise en œuvre et l’exploitation des services opérationnels réseau gérés par la DSN centrale de l’AP-HP.

**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 à compter de la date de notification et jusqu’au 21 octobre 2028, éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la date de fin du marché.

Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) est commun à tous les lots.

**SOMMAIRE**

[ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES 4](#_Toc190365729)

[1.1 Objet du marché 4](#_Toc190365730)

[1.2 Durée du marché 4](#_Toc190365731)

[1.3 Montants minimum et maximum du marché 4](#_Toc190365732)

[1.4 Lieu d’exécution des prestations 4](#_Toc190365733)

[ARTICLE 2. FORME DU MARCHE 4](#_Toc190365734)

[ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 5](#_Toc190365735)

[ARTICLE 4. DISPOSITIONS FINANCIERES 5](#_Toc190365736)

[4.1 Forme des prix 5](#_Toc190365737)

[4.2 Contenu des prix 5](#_Toc190365738)

[4.3 Révision des prix 6](#_Toc190365739)

[4.3.1 Modalités 6](#_Toc190365740)

[4.3.2 Clause butoir 7](#_Toc190365741)

[ARTICLE 5. COMMANDE 7](#_Toc190365742)

[5.1 Proposition chiffrée préalable sur la base d’UO 7](#_Toc190365743)

[5.2 Commandes d’unités d’œuvres 8](#_Toc190365744)

[5.3 Durée des prestations commandées 8](#_Toc190365745)

[5.4 Émissions des bons de commande 9](#_Toc190365746)

[5.5 Contenu des bons de commandes 9](#_Toc190365747)

[5.6 Annulation/suspension d’une commande 10](#_Toc190365748)

[5.6.1 Annulation d'une commande 10](#_Toc190365749)

[5.6.2 Suspension d'une commande 10](#_Toc190365750)

[ARTICLE 6. LIVRAISON OU EXECUTION D’UNE COMMANDE 10](#_Toc190365751)

[6.1 Modalités 10](#_Toc190365752)

[6.2 Délais de livraison ou d’exécution des commandes 10](#_Toc190365753)

[ARTICLE 7. OPERATIONS DE RECEPTION, VERIFICATION ET ADMISSION 11](#_Toc190365754)

[7.1 Généralités 11](#_Toc190365755)

[7.2 Qualité de service attendue 11](#_Toc190365756)

[7.3 Remise des livrables 12](#_Toc190365757)

[7.4 Procédure de vérification des livrables non logiciels 12](#_Toc190365758)

[7.5 Admission – Réception définitive - Constat de service fait 13](#_Toc190365759)

[ARTICLE 8. CONTROLE - SUIVI DU MARCHE 13](#_Toc190365760)

[8.1 Définition de la qualité de service 13](#_Toc190365761)

[8.2 Contrôle d’exécution 13](#_Toc190365762)

[8.3 Délai de prévenance 14](#_Toc190365763)

[8.4 Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade 14](#_Toc190365764)

[8.4.1 Traitement des incidents 14](#_Toc190365765)

[8.4.2 Traitement des litiges 15](#_Toc190365766)

[8.4.3 Gestion des escalades 15](#_Toc190365767)

[ARTICLE 9. MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC 16](#_Toc190365768)

[9.1 Clause de réexamen 16](#_Toc190365769)

[9.2 Modification de références en cours de marché 16](#_Toc190365770)

[9.3 Changement de dénomination sociale du Titulaire 16](#_Toc190365771)

[9.4 Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 17](#_Toc190365772)

[ARTICLE 10. OBLIGATIONS DU TITULAIRE 17](#_Toc190365773)

[10.1 Certificats 17](#_Toc190365774)

[10.2 Secret professionnel et confidentialité 17](#_Toc190365775)

[10.3 Accès aux établissements – Identification 19](#_Toc190365776)

[10.4 Grèves 19](#_Toc190365777)

[10.5 Gestion des personnels du Titulaire 19](#_Toc190365778)

[ARTICLE 11. Clauses d’execution sociales et actions d’insertion 19](#_Toc190365779)

[11.1 Publics éligibles 20](#_Toc190365780)

[11.2 Périmètre de l’action 20](#_Toc190365781)

[11.3 Volume horaire d’insertion à la charge du titulaire 20](#_Toc190365782)

[11.4 Modalités de mise en œuvre de l’action d’insertion 20](#_Toc190365783)

[11.5 L’insertion pendant et à l’issue du marché 21](#_Toc190365784)

[11.6 Le contrôle et l’évaluation de l’action d’insertion 21](#_Toc190365785)

[ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT 21](#_Toc190365786)

[12.1 Facturation 21](#_Toc190365787)

[12.2 Paiements 22](#_Toc190365788)

[12.3 Avances 22](#_Toc190365789)

[ARTICLE 13. SOUS-TRAITANCE 23](#_Toc190365790)

[ARTICLE 14. ASSURANCES 23](#_Toc190365791)

[ARTICLE 15. NANTISSEMENT 23](#_Toc190365792)

[ARTICLE 16. RETENUE DE GARANTIE 23](#_Toc190365793)

[ARTICLE 17. PENALITES - RESILIATION 24](#_Toc190365794)

[17.1 Pénalités 24](#_Toc190365795)

[17.1.1 Généralités 24](#_Toc190365796)

[17.1.2 Pénalités relatives au suivi du marché 24](#_Toc190365797)

[17.1.3 Pénalités relatives à l’exécution des prestations du marché 25](#_Toc190365798)

[17.2 Résiliation 26](#_Toc190365799)

[ARTICLE 18. LITIGES 26](#_Toc190365800)

[ARTICLE 19. Utilisation de la langue française 27](#_Toc190365801)

[ARTICLE 20. DEROGATIONS 27](#_Toc190365802)

# DISPOSITIONS GENERALES

## Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d’assistance technique pour la mise en œuvre, le support et le maintien en condition opérationnelle des services d’infrastructures réseau de l’AP-HP. Les services d’infrastructures réseau concernent les réseaux WAN, LAN, WIFI et les solutions de sécurité réseau de l’AP-HP.

## Durée du marché

Le marché doit s’achever le 21 octobre 2028.

Le marché ne fera l’objet d’aucune reconduction.

Le marché est éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, à compter de 6 mois avant la date de fin du marché.

Si l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris décide de procéder à la résiliation du marché, elle le notifiera au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un mois avant la date effective de résiliation.

## Montants minimum et maximum du marché

Le Titulaire s’engage sur un montant minimum représenté par 10% du montant valorisé au niveau de son offre sur la durée totale du marché.

Le Titulaire s’engage sur un montant maximum représenté par 200% du montant valorisé au niveau de son offre sur la durée totale du marché.

## Lieu d’exécution des prestations

Les prestations objets du marché sont exécutées par le(s) Titulaire(s) dans les lieux où siègent les différents établissements hospitaliers de l’Assistance publique - Hôpitaux de Paris.

Les prestations sont à réaliser pour la DSN (Direction des Service Numériques), donc en général dans ses locaux du site de PICPUS. Des interventions ponctuelles peuvent avoir lieu parfois dans ses DATACENTERS, et exceptionnellement sur les autres sites de l’AP-HP.

Dans le cadre de l’exécution des prestations, les personnels du titulaire présents le cas échéant sur les sites de l’AP-HP auront éventuellement un accès à la cantine du Self à un tarif extérieur, une adresse électronique avec un suffixe l’identifiant comme du personnel externe, et ne feront l’objet d’aucune hiérarchie AP-HP.

# FORME DU MARCHE

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

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

# 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 d’importance suivant :

* L’acte d’engagement (AE) dans la version résultant des dernières modifications éventuelles et son annexe financière ;
* Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe ;
* 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 ;
* Les éléments techniques et le Cadre de réponse technique (CDRT) du titulaire ;
* Les bons de commande émis par l’AP-HP en application du présent marché ;
* Les actes spéciaux de sous-traitance.

# DISPOSITIONS FINANCIERES

## Forme des prix

Au sens de l’article R. 2112-6 du Code de la commande publique, le marché est conclu sous la forme de prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées, conformément au cadre de réponse financier (CDRF) remis par le Titulaire dans son offre.

## 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.

Sauf stipulation contraire, les prix des prestations de services comprennent notamment :

* 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.
* 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, 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.
* De manière générale, toutes les charges fiscales et parafiscales incombant au Titulaire.

L’euro est la monnaie de compte du marché.

En outre, sont également inclus dans les prix des prestations de services figurant dans le cadre de réponse financier :

* La fourniture des documentations identifiées, dont notamment :
  + Les tableaux de bord.
  + Les documentations identifiées dans les cahiers des charges et propositions chiffrées préalables associés aux commandes.
  + Les livrables identifiés dans le CCAP et le CCTP et leurs annexes.
* Le cas échéant, les livrables complémentaires proposés dans l’offre du titulaire.
* La fourniture des documentations relatives aux activités objet des prestations de services. En particulier les divers dossiers de recette, d’installation, d’exploitation.
* Le suivi du marché, incluant en particulier la mise en place d’une équipe de suivi commercial et technique, l’organisation et la participation aux diverses réunions, les prestations d’élaboration de propositions détaillées, les prestations de facturation des fournitures de service ou des prestations commandées, la remise de factures détaillées sur support papier ou électronique, le duplicata de factures ou encore la mise à disposition des factures sur un serveur web extranet.

## Révision des prix

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

### Modalités

Les prix réputés pratiqués à la date de début du marché sont révisables annuellement à chaque date anniversaire de notification du marché.

L’indice de référence pour le marché est :

L’indice INSEE 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.

La Formule utilisée est :

P = Po x [0,3 + 0,7 x (S/So)]

Formule applicable pour chaque prix dans laquelle :

* P = Nouveau prix révisé.
* Po = Prix initial, correspondant pour la première révision au prix proposé par le Titulaire dans son offre ayant fait l’objet de la notification du présent marché, puis correspondant pour les révisions ultérieures au dernier prix en vigueur.
* S = Dernière valeur de l’indice CPF 62 connu à la date de la demande de révision.
* So = Valeur de l’indice CPF 62 de référence du marché, correspondant à sa valeur en vigueur à la date de notification du marché ; puis, pour les révisions de prix ultérieures, à la valeur de l’indice à la date anniversaire d’entrée en vigueur du prix en cours.

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’AP-HP ou du Titulaire

**Révision de prix à la demande l’AP-HP**

Une demande est formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard DEUX MOIS avant la date anniversaire du marché, pour l’application des nouveaux prix telle que décrite supra.

**Révision de prix à la demande du Titulaire**

La demande doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception (à peine de forclusion), au plus tard DEUX MOIS avant la date anniversaire du marché, pour l’application des nouveaux prix. La demande du Titulaire doit être adressée à la Directrice des achats de l’AGEPS.

L’AGEPS fait connaitre au Titulaire son acceptation ou son refus, par tous moyens permettant de donner date certaine.

**En cas de désaccord**

En cas de désaccord, la partie concernée doit le formuler, par tous moyens permettant de donner date certaine, 30 jours avant la date d’effet de la révision des prix, accompagné des éléments justificatifs, uniquement conformes aux modalités et calculs énoncés dans le présent CCAP.

**En cas d’accord**

En cas d’accord, les prix révisés sont applicables à compter du premier jour qui suit la date anniversaire du marché.

Les nouvelles conditions de prix donnent lieu à l’établissement d’un nouveau bordereau de prix qui 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.

Les nouveaux prix ne sont applicables que pour les nouvelles commandes.

### Clause butoir

La variation de prix annuelle résultant de la révision est plafonnée à 1%. La clause butoir empêche l’évolution du prix au-delà du butoir prévu, sans que le Titulaire ne puisse s’y opposer.

# COMMANDE

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.

## Proposition chiffrée préalable sur la base d’UO

Pour chaque prestation à base d’UO, le chef de projet AP-HP, **dans un premier temps** :

* Rédige un cahier des charges des besoins découpés en phase et /ou en étape (unité de livraison), en identifiant les livrables finaux attendus. Ce cahier des charges suit, le cas échéant, le plan type défini dans le PQS-AT prévu dans le CCTP.
* Décline les livrables finaux en livrables intermédiaires.
* Valorise, en UO, ses besoins par phase et/ou étape.
* Propose un planning prévisionnel de réalisation par phase et/ou étape.
* Transmet le cahier des charges ainsi rédigé au Titulaire.

Le Titulaire, **dans un second temps** :

* Étudie le cahier des charges reçu et fait parvenir éventuellement au chef de projet AP-HP des remarques et commentaires pouvant aboutir le cas échéant à une modification du cahier des charges par le chef de projet AP-HP.
* Confirme ou modifie (dûment argumenté) la valorisation des besoins en UO tel qu’exprimé par le chef de projet AP-HP dans le cahier des charges.
* Propose les ressources et autres moyens qu’il va mettre en œuvre pour exécuter le cahier des charges en précisant les éventuels cumuls d’affectation des UO sur une même ressource pour la période considérée (de la date de début prévue de la prestation jusqu’à sa date de livraison prévue).
* Transmet à l’AP-HP, dans un délai maximal de 15 jours ouvrés (délai incluant les délais liés au point précédent), une proposition chiffrée préalable recouvrant notamment les éléments ci-dessus et répondant point par point au besoin exprimé par l’AP-HP dans son cahier des charges (ce besoin ne doit pas être modifié sans accord préalable de l’AP-HP, Cf. point précédent) en :
  + Complétant si nécessaire la liste des livrables par phase et/ou étapes.
  + Confirmant ou proposant (dûment argumenté) la valorisation des besoins en UO telle qu’exprimée par le chef de projet AP-HP dans le cahier des charges.
  + Proposant, sur la base du planning prévisionnel du cahier des charges, un planning sur lequel il s’engage.

**Dans un troisième temps**, le chef de projet AP-HP examine la proposition chiffrée du titulaire :

* Soit il valide cette proposition chiffrée et déclenche la procédure de passation des commandes.
* Soit il demande à ce que cette proposition soit revue (urgence, planning contraint, délais incompatibles, coûts inacceptables…). En cas de désaccord, le titulaire doit reprendre sa proposition chiffrée en justifiant de façon très détaillée et exhaustive la traduction des dispositions contractuelles du marché dans sa proposition. Si toutefois, le chef de projet et le titulaire n’arrivaient pas à un accord, la référence en matière de délai maximum d’exécution des prestations par le titulaire est définie dans le paragraphe suivant « Durée des prestations commandées ». Le cas échéant, le chef de projet peut déclencher un incident ou litige tel que prévu dans le paragraphe infra « Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade ».

Le cahier des charges, et la proposition chiffrée, constituent des obligations de résultats, de coûts et de délais, prises par le Titulaire.

## Commandes d’unités d’œuvres

Des commandes sont passées chaque trimestre de façon à couvrir le besoin à venir pour chaque niveau de complexité et UO de traitement des demandes et de maintien en condition opérationnelle.

En fin d'année calendaire ou en fin de période d'éxécution définie sur les commandes, l’AP-HP réceptionne partiellement les commandes partiellement exécutées, qui sont facturées en conséquence et soldées.

## Durée des prestations commandées

Comme principe général, une prestation peut être découpée en phase ou étape comme dans une planification de type PERT. Dans ce qui suit, le vocable prestation s’applique à une phase ou étape. La charge totale de la prestation (ou chaque phase ou étape) à exécuter est égale à la somme des charges en j/h des UO la valorisant, chaque charge d’UO étant précisée dans le cadre de réponse financier du titulaire.

La durée de la totalité de la prestation commandée (y compris toutes les phases ou étapes) commence à la date de début de la prestation, c’est-à-dire par défaut à la date de réception du bon de commande par le titulaire, l’envoi d’un scan du bon de commande par mél pouvant faire foi. La date de livraison de la prestation correspond à la date du dernier livrable attendu pour la prestation à exécuter, le cas échéant de la phase ou étape.

A défaut d’indication dans le bon de commande, la durée maximale d’exécution de la prestation (ou phase ou étape) est fixée dans le tableau suivant :

| Charge de la prestation (ou phase ou étape) commandée (j/h) | Durée maximum de la prestation (ou phase ou étape) (en jour ouvré) |
| --- | --- |
| de 1 à 50 inclus | 5 + charge \* 1,4 |
| de 51 à 100 inclus | 75 + (charge - 50) \* 0,7 |
| de 101 à 200 inclus | 110 + (charge - 100) \* 0,4 |
| de 201 à 300 inclus | 150 + (charge - 200) \* 0,3 |
| de 301 à 600 inclus | 180 + (charge - 300) \* 0,2 |
| de 601 à 1000 inclus | 200 + (charge - 400) \* 0,2 |
| de 1001 à 2000 inclus | 240 + (charge - 600) \* 0,15 |

## Émissions des bons de commande

L’AP-HP commande, en fonction de ses besoins, les prestations et fournitures prévues au présent marché.

Elle peut émettre des bons de commande de ces prestations durant toute la période d’exécution du marché.

Les commandes sont établies par la DSN de l’AP-HP et transmises au titulaire, soit par courrier, soit par télécopie, soit par voie électronique.

Les bons de commande 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 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 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 doit faire figurer le numéro individuel d’identification pour les opérations intra-communautaires de l’AP-HP : FR95267500452.

## 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 de la commande,
* la référence à la proposition chiffrée préalable,
* les montants totaux HT et TTC de la commande, ainsi que le taux de TVA.

## Annulation/suspension d’une commande

### 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.

### 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 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 14 jours.

# LIVRAISON OU EXECUTION 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, à défaut dans les documents qu’il référence (cahier des charges et proposition chiffrée préalable associés), et sous réserve du respect des prescriptions déterminées dans le présent marché, dont les dispositions de suivi des prestations commandées figurant dans le CCTP, à défaut dans les conditions définies dans le présent CCAP.

Les unités d’œuvre commandées s’entendent avec toute charge de gestion comprise.

Dans le cas où l’AP-HP demande au Titulaire l’exécution d’une prestation en dehors des plages horaires de bureau prévues au marché, cette demande doit impérativement être écrite et le bon de commande correspondant doit indiquer, pour les unités d’œuvre concernées, les tarifs adaptés à la plage horaire/calendaire souhaitée.

Les plages horaires et leur impact financier sur les prestations sont définis dans le paragraphe du CCTP relatif aux plages horaires.

## Délais de livraison ou d’exécution des commandes

Les prestations sont livrées ou exécutées dans les délais prévus :

* dans le bon de commande,
* à défaut ou pour les délais plus courts, et le cas échéant, dans le cahier des charges associé à la commande, à défaut la proposition chiffré préalable,
* à défaut, dans le CCAP,
* à défaut dans le CCTP,
* à défaut, ou pour les délais plus courts, dans l’offre du Titulaire.

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 RECEPTION, VERIFICATION ET ADMISSION

## Généralités

Pour chacune des prestations objets du présent marché, des livrables associés sont décrits dans le CCAP, le CCTP et ses annexes, éventuellement complétés par les bons de commandes et les documents qu’ils référencent (cahier des charges et proposition chiffrée préalable associés) et, le cas échéant, selon les dispositions de l’offre du titulaire.

Le contrôle des livraisons et la réception des prestations 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 la personne publique 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 selon les conditions décrites ci- dessous.

## Qualité de service attendue

La qualité de service sera appréciée par la fourniture régulière de statistiques et rapports relatifs aux prestations confiées au titulaire, les livrables étant à fournir au format électronique.

Dans le cadre de ses interventions sur ou autour des solutions réseau concernées par le marché, le Titulaire s’engage à signaler tout comportement anormal constaté.

L’analyse des indicateurs et des livrables conduit à l’adoption par le responsable du Domaine RESEAU, de méthodes et d’une meilleure organisation du travail des équipes, des choix de standards et de normes à appliquer.

De manière générale, le Titulaire fait en sorte que ses prestations contribuent à la mise en œuvre de services au sens ITIL du terme, c'est-à-dire des services mesurables au sens :

* Accessibilité (taux de réussite mesuré par un client qui essaie d’accéder à un service)
* Disponibilité (pourcentage de temps pendant lequel le système fonctionne)
* Délai/performance/latence (temps de traversée d’un système ou le temps de mise à disposition d’un utilisateur)
* Stabilité (pourcentage de temps pendant lequel le système fonctionne sans erreur)
* Capacité (faculté d’un composant à répondre à une demande de service)

Le Titulaire contribue à la production des services opérationnels en améliorant la productivité, la qualité et en sécurisant les résultats pour satisfaire et respecter ses engagements de service.

## Remise des livrables

Les livrables finaux sont identifiés dans chaque phase, et dans chaque étape de la phase le cas échéant, du cahier des charges et de la proposition chiffrée préalable ayant fait l’objet du bon de commande, validés par les deux parties, et par défaut selon les dates prévues dans le bon de commande. Le paragraphe du CCTP relatif à la description des activités identifiant les différents livrables au minimum à fournir pour chaque activité.

Chaque remise se fait selon les modalités prévues au CCAP et fait l’objet d’un **bon de livraison** où sont notamment listés les livrables finaux. Bon de livraison conforme au modèle type figurant dans le PQS-AT.

Ce bon de livraison est produit par le Titulaire et doit être daté et signé par le Responsable du Domaine RESEAU de l’AP-HP.

## Procédure de vérification des livrables non logiciels

Le Titulaire livre à l’AP-HP les livrables prévus au marché. Sont considérés comme des livrables le résultat des prestations et les documents.

Suite à la remise de livrables finaux selon les conditions citées ci-dessus, l’AP-HP effectue les vérifications en fonction du contenu de la phase, le cas échéant par étape identifiée de chaque phase, dans un délai prévu au planning validé par les deux parties, et par défaut selon les dates prévues dans le bon de commande, voire le cas échéant par le cahier des charges transmis par le Responsable du Domaine RESEAU de l’AP-HP, ou in fine par défaut par le CCAP.

Les vérifications respectent les dispositions du PQS-AT.

La procédure de validation peut déboucher sur un ajournement ou un refus des livrables finaux par le Responsable du Domaine RESEAU. Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

Dans le cas où elle débouche sur une acceptation des livrables finaux, le Responsable du Domaine RESEAU de l’AP-HP, éventuellement sur proposition du Titulaire, établit un Procès-verbal de Réception des prestations fournies conforme au modèle dans le PQS-AT. Le procès-verbal de réception officialise le résultat des travaux de validation et du constat de service fait.

Un refus (ajournement ou rejet) est comptabilisé à travers un indicateur qui doit être revu avec les tableaux de bord lors des comités de suivi du marché.

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, dans les conditions prévues au paragraphe précédent relatif à la remise des livrables. Et une nouvelle procédure de vérification reprend.

## Admission – Réception définitive - Constat de service fait

Pour toute commande, l’admission est acquise et vaut réception définitive dès lors que l’ensemble des prestations et livrables objets de la commande considérée font l’objet de procès-verbaux de réception signés par l’AP-HP, valant constats de services faits, toute éventuelle réserve ayant été levée.

# CONTROLE - SUIVI DU MARCHE

## Définition de la qualité de service

Le Titulaire s’engage à :

* Garantir la qualité de ses prestations au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art relatifs aux prestations du présent marché.
* Garantir la conformité de ses prestations aux exigences du marché.
* Informer sans délai, pendant toute la durée d’une commande, l’AP-HP de toute difficulté rencontrée dans la réalisation de ses prestations, objet du marché, de nature à retarder ou à compromettre la fourniture à l’AP-HP.
* Réaliser les prestations commandées avec soin et conformément aux usages de la profession et par la main d’œuvre spécialisée avec utilisation des normes de l’AP-HP.
* Vérifier la teneur de tous les documents, les informations, les renseignements et les éléments qui lui sont communiqués pour l’accomplissement de ses prestations et à indiquer, dans les huit jours de la communication, par écrit à l’AP-HP, les incohérences et les erreurs décelées qui ont une incidence sur l’exécution des prestations et le contenu des productions à fournir.
* A respecter, concernant les prestations et les productions de chaque prestation commandée, les délais fixés par le marché, notamment la disposition supra du présent CCAP relative aux délais de livraison ou d’exécution des commandes.
* A poursuivre l’exécution des bons de commande passés, aux conditions de prix en vigueur, si l’AP‑HP décide de résilier le 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 prestation 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 suivi du compte personnalisé.

## Contrôle d’exécution

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.

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 du projet nécessaire à l’exécution des prestations. Tout remplacement s’effectue à profil, compétence et niveau d’expérience équivalents ou supérieurs. La notion d’équivalence inclut l’ancienneté dans le profil et compétences requis ainsi que le niveau d’expérience dans le domaine et dans le profil.

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.

## Délai de prévenance

Avant tout départ d’une ressource de l’équipe du Titulaire en charge des prestations, le titulaire s’engage à prévenir l’AP-HP dans un délai et avec des modalités de recouvrements indiqués dans son offre qui peuvent être différents selon les profils. A minima, le titulaire présente toute nouvelle ressource à l’AP HP avant le début des prestations dans un délai défini dans son offre avec un minimum de 15 jours ouvrés, le prix du recouvrement étant à la charge du Titulaire, le délai minimum de recouvrement étant indiqué par profil AP-HP dans le cadre de réponse technique du titulaire (minimum 10 jours ouvrés).

En cas de remplacement du Directeur de Projet ou responsable de la qualité lors de l’exécution de ce marché, le Titulaire s’engage à proposer, avec un préavis minimum d’un mois, un nouveau profil ayant une expérience et des compétences similaires ou supérieures à celui proposé dans ce présent Appel d’Offres. La montée en compétences et en connaissance du contexte du nouveau Directeur de Projet demeure à la charge du Titulaire, le délai minimum de recouvrement étant indiqué dans le cadre de réponse technique du titulaire (minimum 10 jours ouvrés).

## Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade

### Traitement des incidents

Tout événement qui perturbe l’exécution du présent marché ou le fonctionnement normal d’une solution technique, ou d’un composant du système d’information est appelé « incident ».

Il peut s'agir, par exemple des événements suivants :

* Livraison non réalisée
* Environnement non conforme
* Indisponibilité de ressource (absence non planifiée, surcharge)
* Problèmes matériels
* Absence de réponse du Chef de projet AP-HP au Chef de projet Titulaire
* Qualité notoirement inférieure aux critères requis
* Refus du type de complexité affecté à un dossier

Par nature, la liste précédente n'est pas exhaustive.

Chaque événement de ce type doit être enregistré sur une Fiche d'Incident.

Une Fiche d'Incident est émise, soit par le Chef de projet AP-HP, soit par le Chef de projet Titulaire, et doit parvenir à son destinataire le plus tôt possible.

Chaque incident doit être identifié au moyen des informations suivantes :

* La description de l'incident
* Son caractère interne ou externe à la solution
* Les conséquences en matière de délai et de coût
* Les solutions mises en œuvre et les responsabilités associées
* Les attentes

A réception de cette Fiche, le destinataire met en place les mesures nécessaires qui lui incombent (cf. PQS-AT prévu dans le CCTP). Dans le cas contraire, l'incident est traité au sein du Comité de suivi.

Un incident qui ne trouve pas de solution rapide peut entraîner un litige entre les deux parties.

Chaque partie maintient un tableau récapitulatif des incidents, avec le cumul des charges induites, qu’elle expose au Comité de pilotage.

### Traitement des litiges

Un litige résulte d'un désaccord formel entre l’AP-HP et le Titulaire. Il peut être entraîné, par exemple, par la répétition d'un même type d'incident ou par un désaccord sur la nature de la prestation.

Les litiges sont exposés au Comité de pilotage qui décide des mesures permettant de résoudre le problème.

### Gestion des escalades

Les incidents opérationnels graves, les litiges urgents, les défauts de qualité majeurs et tout autre événement ne pouvant s’inscrire dans les cas ci-dessus devront faire l’objet d’une procédure d’escalade.

De manière générale, cette procédure est une procédure d’exception liée à un dysfonctionnement grave mettant en cause soit la continuité des activités soit la qualité de ces dernières.

Cette procédure est invocable à tout moment par :

* Le Responsable du Domaine RESEAU de l’AP-HP
* Le(s) responsable(s) qualité et sécurité de l’AP-HP
* Le responsable du suivi des marchés de l’AP-HP
* Le Directeur de Projet du Titulaire
* Le responsable Qualité du Titulaire
* Ou, par délégation, le chef de Projet AP-HP

Le déclenchement de cette procédure consiste en :

* Si la continuité de l’activité est en jeu, la convocation d’un comité de pilotage exceptionnel sous 2 jours ouvrés maximum avec présence obligatoire de(s) Responsable(s) Qualité et Sécurité de l’AP-HP et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué).
* Si la qualité de service est en jeu, la convocation d’une revue qualité exceptionnelle sous 4 jours ouvrés maximum, avec présence obligatoire de(s) Responsable(s) Qualité et Sécurité de l’AP-HP, du Directeur du Centre de Solutions Infrastructures et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué).

La convocation est envoyée par l’initiateur de la procédure et comporte l’ordre du jour, les participants (autres que responsable(s) Qualité et Sécurité, Directeur du CSI et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué)). Les modalités d’organisation de ces réunions, restant ceux et celles prévus en marche « normale ».

# 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 présent CCAP dans les cas suivants :

* Evolution de la gamme des services du titulaire dans la stricte limite du périmètre prévue dans le CCTP de l’accord cadre.
* 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 qualité de service sur lequel le titulaire s’est engagé, ni 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 du RPA (représentant du pouvoir adjudicateur) ou sur demande justifiée du Titulaire du marché. La demande devra parvenir au RPA par LRAR.

## 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),
* 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.

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

## 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  
Service des Achats informatiques  
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 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.

# OBLIGATIONS DU TITULAIRE

## 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.

## 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 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 le représentant du pouvoir adjudicateur.

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’APHP 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’APHP 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’APHP 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, sans indemnité en faveur du Titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées

## 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.

## 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.

## 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 responsable AP-HP concerné 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.

# Clauses d’execution sociales et actions d’insertion

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.

Pour l’ensemble des lots, les titulaires s’engagent à réaliser une action d’insertion, permettant l’accès ou le retour à l’emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Ces engagements figurant dans une annexe à l’acte d’engagement de l’accord cadre.

## 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

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 6.6.2 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.

# MODALITES DE REGLEMENT

## 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 seront 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 factures doivent indiquer :**

* La mention « Facture »
* Le numéro d’ordre de la facture
* Nom et adresse du créancier
* Les coordonnées complètes de son compte bancaire telles que précisées sur l’acte d’engagement
* Les n° de SIRET ou SIREN et du registre du commerce
* Le Code APE
* La désignation de chaque prestation livrée (Code de l’Unité d’Œuvre, complexité, quantité)
* Le montant hors taxes par article et hors taxes avec remise (si remise proposée)
* Le taux et le montant des taxes
* Le montant total des prestations livrées TTC
* Le numéro du bon de commande (référence à 10 chiffres commençant par 45) ou ordre de service (une facture devant référencer un et un seul bon de commande ou ordre de service)
* Le numéro SIRET de l’AP-HP : 267 500 452 01928
* *Le Code service de l’établissement ayant passé commande (présent sur le bon de commande)*
* Le numéro de marché
* La date de réalisation de la prestation

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

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

## Paiements

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

Le paiement des factures est conditionné par leur conformité aux spécifications du présent cahier des charges et à la validation du service fait.

## Avances

Le Titulaire bénéficie de l’avance, sous réserve des conditions visées aux articles L. 2191-2 et L. 2191-3 du Code de la commande publique. Il peut y renoncer en le mentionnant expressément sur l’acte d’engagement.

Les accords-cadres ne comportant pas de minimum fixé en valeur ouvrent droit au versement d’une avance pour chaque bon de commande dont le montant est supérieur à 50 000 euros HT et d’une durée d’exécution dépassant les deux mois

Le montant de l’avance est fixé à 5% du montant cumulé des commandes de la période couvrant les 6 premiers mois du marché.

Lorsque le titulaire ou le sous-traitant est une petite ou moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, le taux de l'avance mentionné à l'article R. 2191-10 est fixé à 20 %.

# SOUS-TRAITANCE

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, 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.

# 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.

Pour ce faire notamment, le titulaire déclare avoir souscrit une assurance permettant de garantir la responsabilité à l’égard du pouvoir adjudicateur et de tiers, victimes d’accidents ou de dommages matériels ou immatériels causés par l’exécution des prestations.

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'AP-HP 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 L2191-8 du Code de la commande publique.

# RETENUE DE GARANTIE

Le ou les fournisseurs sont dispensés du versement de la retenue de garantie.

# 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 d’une 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 soit par un décompte fait sur tout montant dû au Titulaire au titre du présent marché, ce recouvrement se matérialisant par une diminution de facture(s) à payer, soit 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.

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

### Pénalités relatives au suivi du marché

##### Délais de remise de proposition chiffrée préalable

Le Titulaire, en cas de dépassement de délai de transmission de proposition chiffrée préalable, encourt une pénalité forfaitaire d’un montant de 600 Euros

##### Non-organisation d’un comité

En cas de non-organisation d’un comité de suivi ou de pilotage, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire d’un montant de 400 Euros.

##### Non mise en œuvre d’un indicateur défini dans le CCTP

Après chaque comité, pour chaque indicateur défini dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire d’un montant de 50 Euros par indicateur manquant.

##### Délai de livraison des livrables prévus pour les comités de suivi et de pilotage

Après chaque comité, en cas de non-respect des délais dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, le Titulaire encourt une pénalité d’un montant de 100 Euros par jour de retard.

##### Qualité des livraisons relatives aux comités de suivi ou de pilotage

Le Titulaire, en cas de défaut de qualité, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité d’un montant de 100 Euros par ajournement ou rejet.

##### Délai de prévenance de remplacement du Directeur de projet

Le Titulaire, en cas de non-respect du délai de prévenance, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité forfaitaire de 700 Euros.

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

##### Délai de livraison pour les livrables liés à une commande

La pénalité sera calculée comme suit :

P = (V x R) / 500

Formule dans laquelle :

* P = valeur de la pénalité
* V = valeur de règlement des UO en retard en € HT
* R = Nombre de jours ouvrés de retard

La pénalité sera mise en œuvre au regard de l’indicateur I-LIV-R dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités.

##### Délai de livraison pour les prestations d’initialisation et de réversibilité

Le Titulaire, en cas de dépassement de délai de livraison, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité d’un montant de 400 Euros par jour de retard.

##### Qualité des livraisons relatives à une commande

La pénalité sera calculée comme suit :

P = (V x N) / 10

Formule dans laquelle :

* P = valeur de la pénalité
* V = valeur de la phase / Etape concernée en € HT
* N = Nombre d’ajournements, rejets

La pénalité sera mise en œuvre au regard de l’indicateur I-LIV-Q dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités.

##### Qualité des livraisons relatives aux prestations d’initialisation et de réversibilité

Le Titulaire, en cas de défaut de qualité, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité d’un montant de 200 Euros par ajournement ou rejet.

##### Nombre de changements de préposés

Le Titulaire, en cas de dépassement du nombre maximum de changements de préposés figurant dans son offre, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité d’un montant de 2000 Euros par mission.

##### Mise à disposition de profil pour une prestation commandée

Le Titulaire, en cas de dépassement du délai de mise à disposition, dans les conditions définies dans le CCTP au paragraphe relatif aux indicateurs et pénalités, encourt une pénalité d’un montant de 600 Euros par jour de retard et par profil concerné.

##### Pénalités pour non-respect des obligations relatives à la clause sociale du CCAP

En cas de non-respect des obligations relatives au nombre d’heures d’insertion à réaliser par le titulaire, il sera appliqué une pénalité de 50 euros par heure d’insertion non réalisée.

En cas de non transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l’exécution des actions d’insertion, le titulaire subira une pénalité égale à 75 euros par jour ouvré de retard, à compter du délai révolu, accordé par l’AP-HP dans sa lettre de relance pour transmettre les documents précités.

##### Pénalités pour non transmission des attestations fiscales et sociales

En cas de non-respect des obligations légales relatives à la production périodique des attestations fiscales et sociales, le titulaire pourra se voir appliquer des pénalités de 1000 euros par retard constaté sans justification.

## Résiliation

L’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.

Conformément à l’article 50 du CCAG-TIC, en cas de faute du Titulaire l’AP-HP peut prononcer la résiliation du marché. La décision de résiliation ne peut intervenir qu’après que le titulaire ait été informé de la sanction envisagée et inviter à présenter ses observations dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut, à la date de la notification de cette décision. La résiliation du marché par l’AP-HP pour ce motif n’ouvre droit pour le titulaire ou ses ayants droit à aucune indemnité.

Le marché sera résilié sans indemnité aux torts du Titulaire en cas d’inexactitude des renseignements prévus aux articles R2143-5 à R2143-12 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

# LITIGES

Le présent marché public 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 ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d’arrêt ou de suspension même momentanée des prestations à effectuer.

Les parties conviennent que le Tribunal Administratif de Paris est seul compétent en cas de litige.

L’administration et le titulaire s’efforcent de régler à l’amiable tout différend éventuel relatif à l’interprétation des stipulations de l’accord-cadre ou à l’exécution des prestations objet de l’accord- cadre.

Tout différend entre le titulaire et l’AP-HP doit faire l’objet, de la part du titulaire, d’un mémoire de réclamation exposant les motifs et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Ce mémoire doit être communiqué à l’AP-HP dans le délai de deux (2) mois courant à compter du jour où le différend est apparu, sous peine de forclusion.

L’AP-HP dispose d’un délai de deux (2) mois courant à compter de la réception du mémoire de réclamation, pour notifier sa décision. L’absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

En cas de différend, l’AP-HP 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.

# Utilisation de la langue française

La langue d’exécution du marché est le français, tant à l’oral qu’à l’écrit (niveau B2).

Conformément aux textes en vigueur, et sauf stipulation contraire au sein de l’accord-cadre, l’ensemble des pièces de l’accord-cadre est rédigé ou traduit en français, sachant que, dans ce dernier cas, seule la version française fait foi.

Les correspondances relatives à l’accord-cadre doivent être rédigées en français (loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l’emploi de la langue française).

La documentation technique produite au titre du marché est également en langue française.

# 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 3** | **Article 4** | Modification de l’ordre des pièces contractuelles |
| **Article 7** | **Articles 29 à 34** | Opérations de vérification, vérification quantitative, vérification qualitative, décisions après vérifications, réception, ajournement, réfaction et rejet |
| **Article 4** | **Article 10.1** | Prix |
| **Article 17** | **Article 14** | Pénalités, uniquement concernant le montant et la formule utilisée pour le calcul des pénalités |
| **Article 17** | **Article 14.1.3** | Pénalités, uniquement concernant l’exonération de montants de pénalités inférieur à 1000€ |