cid:storage_emulated_0__EmailTempImage_2_TempSignature_signature_image003_png_1614070327290

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**Consultation N° 24-53 IT**

Objet : Maintenance du logiciel Progesa II version 9.8.1.2 et des évolutions complémentaires, acquisition de licences complémentaires et réalisation de prestations associées

Procédure : Marché Négocié Sans Publicité ni mise en Concurrence ~~(~~Article R.2122-3.3° du code de la Commande Publique)

Durée : Période d’un (1) an (12 mois), reconductible tacitement trois (3) fois 1 an, à compter de la date de notification du marché.

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L’AP-HP 4

2. OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE 5

2.1- Présentation du logiciel Progesa II 5

2.2- Objet du marché 5

2.3- Forme du marché 5

2.4- Durée 5

2.5- Lieu d’exécution des prestations 6

2.6- Langue du marché 6

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 6

4. DISPOSITIONS FINANCIERES 6

4.1- Forme des prix 6

4.2- Contenu des prix 6

5. COMMANDE - LIVRAISON - RECEPTION 7

5.1- Proposition chiffrée préalable 7

5.2- Commandes 8

5.3- Livraisons 11

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET FOURNITURES DU MARCHE 11

6.1- Modalités d’exécution de la maintenance corrective et évolutive 12

6.2- Modalités d’exécution de la maintenance évolutive éditeur 18

6.3- Modalités de fourniture de licence complémentaire des logiciels 18

6.4- Modalités d’exécution des prestations associées à bon de commande 19

7. COORDINATION ET SUIVI DE MARCHE 21

7.1- Chef de projet du Titulaire 21

7.2- Chef de projet de l’AP-HP 21

7.3- Réunions 21

8. OPERATIONS DE VERIFICATION 22

8.1- Procédure de validation des livrables logiciels 23

8.2- Procédure de validation des livrables non logiciels et des fournitures 25

8.3- Prononcé du constat de service fait 26

9. QUALITE DE SERVICE 26

9.1- Définition de la qualité 26

9.2- Objectif de la qualité de service 26

9.3- Contrôles de la qualité du service 26

10. CONTROLE - SUIVI DU MARCHE 27

10.1- Contrôle 27

10.2- Comité de Pilotage annuel 27

10.2- Suivi du marché 27

10.3- Garanties 28

11. PENALITES - RESILIATION 30

11.1- Généralités 30

11.2- Pénalités pour retard dans la livraison de la solution logicielle ou dans l’exécution d’une commande 30

11.3- Pénalités pour indisponibilité 31

11.4- Pénalités applicables au titre des prestations de maintenance corrective 31

11.5- Résiliation 32

12. MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC 33

12.1- Clause de réexamen 33

12.3- Changement de dénomination sociale du Titulaire 33

12.4- Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 34

13. OBLIGATIONS DU TITULAIRE 34

13.1- Certificats 34

13.2- Confidentialité 34

13.3- Accès aux établissements – Identification 35

13.4- Grèves 35

14. FACTURATION – PAIEMENT 35

14.1- Facturation 35

14.2- Paiement 36

14.3- Avances 37

15. ASSURANCES 37

16. NANTISSEMENT 37

17. RETENUE DE GARANTIE 37

18. UTILISATION ET PROPRIETE INTELLECTUELLE 37

19. LITIGES 38

20. DEROGATIONS 38

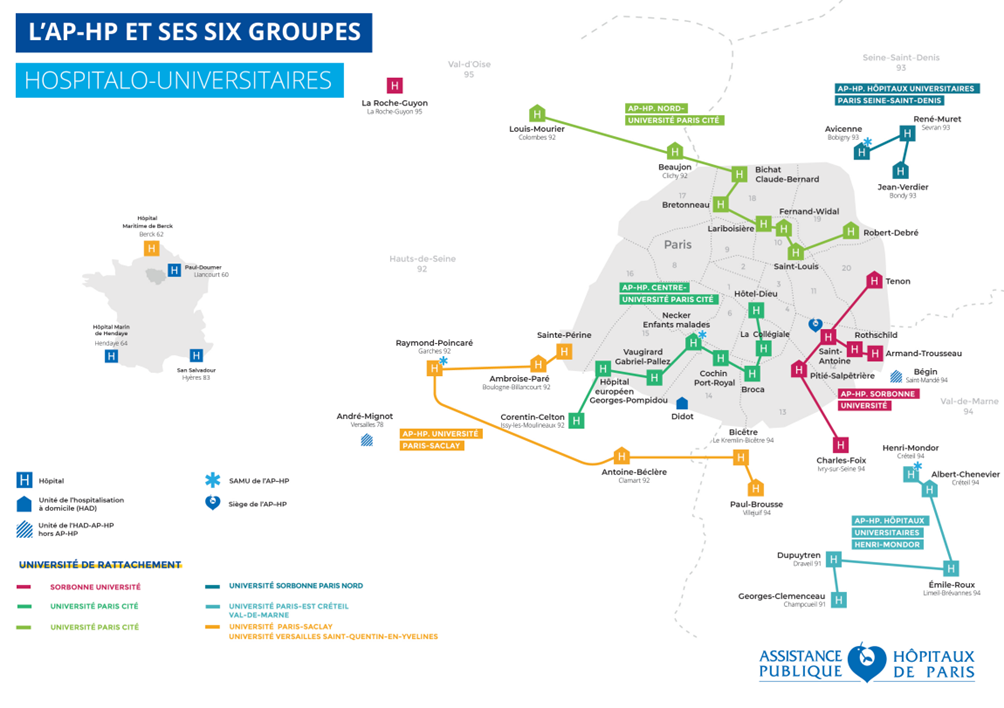
21. LISTE DES ANNEXES 39

## PRESENTATION DE L’AP-HP

(Source https://www.aphp.fr)

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) est un centre hospitalier universitaire à dimension internationale.

Quelques chiffres (année 2023) pour information :



* 38 hôpitaux
* 8 millions de patients
* 100 000 professionnels dont 11 825 médecins, 4 600 internes, 700 sage-femmes, 53 000 personnels paramédicaux et sociaux-éducatifs et 13000 personnels administratifs, techniques et ouvriers
* Plus de 2 000 bénévoles auprès des patients et familles et plus de 600 volontaires en service civique
* 4 420 projets de recherche tous promoteurs confondus, 810 portefeuilles internationaux de brevets actifs
* un médecin sur cinq formé chez nous en lien avec 7 facultés de médecine
* 34 écoles, dont 15 instituts de formation en soins infirmiers – IFSI
* un budget de près de 9,6 milliards d’euros
* 421 200 passages aux urgences et 2 341 000 appels reçus aux 4 centres 15 de l’AP-H
* 36 400 naissances
* 312 070 actes chirurgicaux, dont 100 800 actes en chirurgie ambulatoire
* 2 083 greffes
* Scanner : 511 000 actes

## OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE

### 2.1- Présentation du logiciel Progesa II

Le logiciel Progesa II est destiné aux dépôts de sang et laboratoires receveurs. Progesa II a été développé pour la gestion de l’ensemble des activités relatives aux produits sanguins depuis la collecte jusqu'à la transfusion au lit du patient.

Cette application permet de gérer notamment :

* Le dépôt de sang
* Le dossier transfusionnel patient
* Les analyses receveurs
* Les activités de cross match
* La facturation

### 2.2- Objet du marché

Le présent marché a pour objet l’exécution de prestations de maintenance du logiciel PROGESA II et des évolutions complémentaires, l’acquisition de licences complémentaires et la réalisation de prestations associées pour l’ensemble des hôpitaux de l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

Les prestations qui composent le marché sont décrites à l’article 6 du présent CCP.

### 2.3- Forme du marché

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 alinéa 2 du Code de la commande publique.

Conformément à l’article R. 2162-4 du Code de la commande publique, l’accord cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum représenté par 150% du montant de l’offre sur la durée totale du marché.

### 2.4- Durée

Le marché est conclu pour une durée d’un (1) an, renouvelable tacitement trois (3) fois 1 an, à compter de la date de notification.

La décision de non-reconduction de l’AP-HP sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 (trois) mois avant la date anniversaire de la notification du marché.

Le Titulaire ne peut s’opposer à la non-reconduction.

La décision de non-reconduction de l’AP-HP n’ouvre droit à aucune indemnisation.

Le délai d’exécution des bons de commande est de douze (12) mois à compter de la date d’émission du bon de commande, 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 de l’AP-HP et du Titulaire.

Aucun bon de commande ne peut être notifié au Titulaire par l’AP-HP postérieurement à l’expiration du marché. L’exécution des bons de commande émis avant la date d’échéance du présent marché peut néanmoins 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 cette date.

Sauf mention contraire, tous les délais journaliers s’entendent en jours calendaires.

### 2.5- Lieu d’exécution des prestations

Les prestations objet du marché sont exécutées par le Titulaire dans ses locaux ou, si besoin, dans les locaux de l’Assistance publique - Hôpitaux de Paris.

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

### 2.6- Langue du marché

La langue du marché est le français.

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

## 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);
* Le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses trois annexes ;
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), en vigueur à la date de la publication de l’avis de mise en concurrence ;
* Le Cadre de Réponse Financier (CdRF).
* Les bons de commande émis par l’AP-HP en application du présent marché ;

## DISPOSITIONS FINANCIERES

### 4.1- Forme des prix

Le marché est à prix fermes pour toute la durée du marché.

L’euro est la monnaie de compte du marché.

### 4.2- 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, et au respect des obligations de résultat prises par le Titulaire au titre du présent marché. Les prix du présent marché sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ou fourniture, ainsi que tous les frais, notamment de déplacement et d’hébergement du personnel Titulaire en Île-de-France ou hors Île-de-France, mais aussi les frais éventuels de transport ou livraison (franco de port et d'emballage).

Le Titulaire prend également à sa charge :

* + la formation initiale de son personnel ou le transfert de compétence, le cas échéant sa formation personnalisée pour un ensemble de services qui seraient personnalisés pour un site,
  + la mise à disposition de la documentation afférente,
  + la remise en état de toutes les détériorations causées dans les locaux de l’AP-HP,
  + la main d’œuvre.

Les prix figurent dans le Cadre de Réponse Financier (CdRF) du présent marché.

##### 4.3.7 Taxe applicable

Le Titulaire déclare qu’il acquitte la TVA sur les débits. 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 sera fait application du taux en vigueur à la date du fait générateur.

## COMMANDE - LIVRAISON - RECEPTION

### 5.1- Proposition chiffrée préalable

A chaque commande de prestations associées valorisées sur la base d’unités d’œuvre, le représentant du pouvoir adjudicateur demande au Titulaire la communication d’une proposition chiffrée.

L’AP-HP envoie au Titulaire un cahier des charges (expression de besoins) mentionnant les prestations qu’elle prévoit de commander qui devra s’accompagner, le cas échéant, d’une valorisation en UO. A la réception de ce cahier des charges, et sur la base des conditions financières définies dans le présent marché, le Titulaire établit la proposition chiffrée préalable correspondante, dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date de réception du cahier des charges de l’AP-HP. Le non-respect de ce délai pourra donner lieu à l’application de pénalités prévues au présent CCP.

En outre, le Titulaire peut, dans le cadre de son devoir de conseil, pendant le délai de 15 jours précité, signaler à l’AP-HP toute erreur formelle dans la commande qui serait préjudiciable à la bonne exécution des prestations objet du présent marché. En l’absence de réserves formulées par le Titulaire dans le délai ci-dessus, le bon de commande devient définitif, et le Titulaire ne peut dégager sa responsabilité en arguant d’une erreur dans la commande.

La proposition chiffrée préalable du Titulaire mentionne clairement les informations qui sont reprises dans le bon de commande telles que stipulées au présent CCP à savoir :

* La nature et la description des prestations ;
* Les tâches à réaliser et les productions à fournir, organisées par phase et par étape ;
* Le cas échéant, le code des UO nécessaires à l’exécution des prestations et leur quantité ;
* La référence du tarif appliqué notamment sa date d’entrée en vigueur ;
* Le montant total dans le cadre d’une étape et d’une phase ;
* Le montant total de l’étape ;
* Le montant total de la phase ;
* Le montant total de la proposition chiffrée ;
* La ou les date(s) de commencement d’exécution ;
* Les délais d’exécution ;
* Les prix hors taxes et les prix TTC, en conformité avec les prix stipulés au présent marché ;
* Les CV des intervenants répondant aux exigences du présent CCP et de ses éventuelles annexes.

Le Titulaire peut demander à l’AP-HP des précisions supplémentaires, s'il le désire, avant toute transmission de la proposition, et faire part de ses observations ou de son désaccord quant au contenu du cahier des charges ou de la demande de prestations communiqué par l’AP-HP. Les montants de la proposition chiffrée sont conformes au Cadre de Réponse Financier du présent marché, CdRF en vigueur à la date de transmission du récapitulatif préalable détaillé. Dans les 10 jours ouvrés suivants la date de réception de la proposition chiffrée préalable, l’AP-HP émet le bon de commande correspondant si elle souhaite passer commande. L’AP-HP peut demander des explications complémentaires écrites ou orales, voire la tenue d'une réunion.

En cas de demande :

* D'explications complémentaires par l’AP-HP, le Titulaire fournit les explications complémentaires demandées dans les 2 jours ouvrés maximum de leur demande par l’AP-HP ;
* De réunion par l’AP-HP, sauf demande contraire de l’AP-HP, la réunion se déroule dans les 5 jours ouvrés de la demande, à défaut, le dernier jour du délai à compter de la date de demande   
  de l’AP-HP. Le non-respect de ces délais pourra donner lieu à l’application des pénalités prévues au présent CCP. En cas d’accord de l’AP-HP, cette réunion peut avoir lieu sous la forme d’une conférence téléphonique.

En cas de désaccord du Titulaire sur le contenu du cahier des charges ou de la demande de prestations, les parties se rapprochent afin d’aboutir à un contenu validé d’un commun accord, sur la base duquel le Titulaire établit sa proposition chiffrée.

En cas de désaccord persistant, la volonté de l’AP-HP prévaut, sous réserve qu’elle soit conforme au présent marché. Dans ce cas, le Titulaire consigne ses observations ou réserves et les annexe à la proposition chiffrée qu’il communique à l’AP-HP.

### 5.2- Commandes

Elles sont émises par la DSN de l’AP-HP ou par les hôpitaux. Elles sont transmises au Titulaire, soit par courrier, soit par voie électronique. Elles seront échelonnées et émises au fur et à mesure des besoins.

La durée de validité des bons de commandes ne pourra excéder 6 mois après la fin du marché.

Les émissions de bons de commande pourront intervenir dès le premier jour d’exécution du marché.

##### 5.2.1. Contenu des bons de commandes

Chaque bon de commande mentionne :

* + Un numéro de bon de commande ;
  + Un code service à rappeler sur le bon de livraison et sur la facture ;
  + Le numéro du présent marché ;
  + Les références de l’éventuelle proposition chiffrée préalable sur la base de laquelle il est émis ;
  + La nature de la prestation ou de la fourniture commandée avec l’indication des quantités commandées ;
  + Les prix HT et TTC avec les remises éventuelles ainsi que le taux de TVA applicable de la prestation ou fourniture commandée ;
  + La période d’exécution de la prestation, les délais d’exécution de la prestation ou de livraison de la fourniture ou le planning prévisionnel d’exécution de la prestation ;
  + Les montants totaux HT et TTC de la commande ainsi que le taux de TVA ;
  + Le lieu d'exécution de la prestation ou de livraison de la fourniture ;
  + La date de la commande.

Le cas échéant, le Titulaire mentionnera tout désaccord par rapport au contenu du bon de commande lorsque celui-ci n’est pas conforme à la proposition chiffrée préalable ou au présent marché.

##### 5.2.2. Exécution d'une commande

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, la livraison ou l’exécution d'une commande sera faite selon les indications portées sur le bon de commande conforme à l’éventuelle proposition chiffrée préalable ou, à défaut, selon les stipulations du présent marché. Les commandes sont exécutées sur le territoire de la république française.

##### 5.2.3. Annulation d’une commande

Après émission du bon de commande, l’AP-HP conserve la faculté d’annuler celui-ci. A cette occasion, l’AP-HP prendra à sa charge les frais de prestations que le Titulaire aura 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. A titre de justificatifs, le Titulaire peut produire notamment les livrables d’ores et déjà produits au moment de l’annulation.

##### 5.2.4. Modification d’une 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 « 5.2.1 - Contenu des bons de commandes » 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, laquelle (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.

##### 5.2.5. Suspension d’une commande

Après 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 prendra à sa charge les frais de fournitures et de prestations que le Titulaire aura 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 quinze (15) 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.

##### 5.2.6. Suivi des commandes

Le Titulaire établit et adresse à ACHAT ou au chef du projet AP-HP un état semestriel de suivi des commandes émises sur le marché. Cet état comporte pour chaque commande :

* + Le numéro du bon de commande correspondant ;
  + La date d’émission du bon de commande ;
  + Le numéro du présent marché ;
  + La dénomination sociale et l’adresse du Titulaire ;
  + Le libellé de la prestation et, le cas échéant, son numéro ;
  + L’entité bénéficiaire de la prestation ;
  + La période d’exécution de la prestation pour les commandes de prestations de suivi ;
  + La date de début des prestations et la date de remise des livrables finaux par prestation pour les commandes de prestations exécutées en unités d’œuvre ;
  + Le code, le nombre, le libellé et le niveau de complexité des unités d’œuvre commandées pour les commandes de prestations exécutées en unités d’œuvre ;
  + 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 en application de l’article « 5.2.4 - Modification d’une commande » du présent CCP ;
  + 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 de l’AP-HP ;
  + Les numéros ou références des procès-verbaux de réception (VA, VSR, Validation, 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.

Le Titulaire est tenu d’alerter ACHAT ou le chef de projet AP-HP, par lettre recommandée avec accusé de réception, dès que le montant total des commandes passées atteint 75 % du montant maximum du marché.

### 5.3- Livraisons

La première livraison pourra avoir lieu dès le début de marché, c’est à dire dès la notification de celui-ci.

Les livraisons des nouvelles versions correctives, évolutives sont conformes aux bons de commandes, aux cahiers des charges et spécifications validés ainsi qu’aux délais convenus.

Le Titulaire livre les nouvelles versions correctives et évolutives accompagnée d’une procédure, sur une plate-forme dédiée de la DSN de l’AP-HP, qui se chargera elle-même du déploiement de cette version sur les environnements utilisés par la DSN pour tester le package (qualification,), puis le mettre en production.

Avant toute livraison d’une nouvelle version à la DSN de l’AP-HP, le Titulaire indique les prérequis à la charge de la Personne Publique.

Le délai de livraison d’une nouvelle version est déterminé entre le Titulaire et la Personne Publique.

Le Titulaire prévient impérativement la Personne Publique des dates et plages horaires de livraison et d’installation. Les plages horaires du lundi au vendredi inclus (jours fériés exclus) sont :

* + Le matin de 9 heures à 12 heures,
  + L’après-midi de 14 heures à 18 heures.

Le Titulaire remet à la Personne Publique en même temps que chaque livraison de Logiciel, la documentation en langue française y afférente selon les conditions prévues au présent CCP, à savoir :

* + La documentation d’installation
  + Tous les documents concourant à la bonne prise en main technique et fonctionnelle de la livraison.
  + Les sources afférentes à la version (voir chapitre 10.3.4. Garanties)

De manière générale, les livraisons de versions respectent les points suivants :

* + Les corrections d’anomalies constatées dans les versions antérieures sont reportées dans les nouvelles versions ;
  + Les nouvelles versions ne présentent pas de pertes de fonctionnalités par rapport à la version antérieure ;
  + Les nouvelles versions sont livrées d’une part avec des scripts de passage de l’ancienne version à la nouvelle version permettant notamment la récupération des paramètres de fonctionnement et, d’autre part, avec une procédure d’installation en mode « initial » (from scratch) ;
  + Le système permet de visualiser par tout moyen le résultat de l’installation ;
  + Le numéro de version Progesa II est obligatoirement incrémenté à chaque nouvelle livraison, et il est visible à partir des postes clients et du serveur ;
  + Toute la documentation est livrée dans l’un des formats suivants : DOC, PDF, RTF, HTML, PPT, XLS.

## DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET FOURNITURES DU MARCHE

Le marché inclut :

* La maintenance du logiciel Progesa II version 9.8.1.2, ou toute autre version acquise pendant la durée du marché à l’AP-HP, des évolutions, des adaptations spécifiques et des interfaces. Cette maintenance comprend le support de niveau 2 et 3, la maintenance corrective, évolutive et adaptative. Le Titulaire garantit la réalisation d’évolutions adaptatives et/ou évolutions réglementaires si elles nécessitent uniquement du paramétrage. Dans le cas de développement au niveau du code, les évolutions adaptatives et /ou réglementaires ne sont pas garanties par le Titulaire. Les demandes seront étudiées conjointement entre l’AP-HP et le Titulaire.
  + L’acquisition de licences complémentaires (postes utilisateurs, interfaces),
  + Des prestations associées sur base d’unités d’œuvre : spécifications, développements, paramétrages, reprise des données, formation, étude et audit technique, support et assistance technique décrites en annexe 5 « Activités et Unités d’œuvre » du présent CCP.

### 6.1- Modalités d’exécution de la maintenance corrective et évolutive

Progesa II fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

La maintenance annuelle de Progesa II est commandée par la DSN de l’AP-HP.

La maintenance est facturée trimestriellement à terme échu, le prorata-temporis pouvant être pratiqué si nécessaire.

La maintenance logicielle recouvre la maintenance corrective et évolutive de Progesa II version 9.8.1.2 et autres versions éventuellement livrées pendant la durée du marché. Cette maintenance inclut tout exemplaire de la solution logicielle, des interfaces associées, des interfaces complémentaires et des modules complémentaires dont le Titulaire assure le suivi au titre du présent marché.

Les nouvelles versions correctives et évolutives prennent en compte les aspects fonctionnels, techniques et réglementaires ainsi que leurs évolutions.

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire s’engage à conseiller et assister la Personne Publique en cas d’anomalie constatée par un site.

Les opérations de maintenance corrective ont pour finalité générale de maintenir le niveau de fiabilité et de performances du logiciel et des interfaces, leur conformité aux spécifications définies dans les pièces constitutives du marché, et d’en minimiser les indisponibilités. Les prestations de maintenance sont exécutées selon les dispositions de l’ensemble des pièces constitutives du marché.

Dans le cadre du présent marché, la maintenance effectuée par le Titulaire, en fonction des besoins de la Personne publique, concerne les logiciels :

* dont les droits d’usage ont été acquis antérieurement au présent marché ;
* dont les versions ont été livrées en environnement de recette ou de production.

Les prestations de maintenance corrective et évolutive concernent les corrections, les mises à jour fonctionnelles mineures livrées en standard relatives au logiciel Progesa II, aux évolutions, adaptations spécifiques majeures ou interfaces complémentaires, ou interfaces avec un automate de laboratoire, interfaces avec les plateaux techniques – laboratoire (GLIMS), interface avec l’EFS XPS 97-530/531/532, ainsi que les évolutions réglementaires fonctionnelles nouvelles et hors interfaces, à compter de la date de notification de ce marché et entrant dans le champ d’une même technologie et sous réserve que la Personne publiqueutilise la dernière version du logiciel.

Le présent marché concerne les versions dérivées de la version 9.0.0. Progesa II complétées par :

* les corrections d’anomalies logicielles,

la mise à disposition des évolutions réglementaires fonctionnelles nouvelles et hors interfaces, à compter de la date de notification de ce marché et entrant dans le champ d’une même technologie, et sous réserve que la Personne publique utilise la dernière version du logiciel,

Le support fonctionnel et technique assuré par le Titulaire est un support de 2ème niveau (expertise) et de 3ème niveau. Cette prestation est assurée dans le cadre des prestations forfaitaires de maintenance commandées par l’AP-HP au titre du présent marché ou dans le cadre de la garantie.

Le Titulaire assure le support de niveau 2 dont les obligations sont notamment décrites ci-dessous dans l’ordre suivant :

* + Prise en charge des incidents escaladés par le niveau 1 (niveau 1 réalisé par l’AP-HP),
  + Communication à l’AP-HP du N° d’incident propre au Titulaire,
  + Prise en compte de la priorité,
  + Qualification de l’incident (définition du niveau de priorité en fonction des besoins AP-HP),
  + Recueil des renseignements et des éléments clés,
  + Analyse de l’incident,
  + Résolution des incidents ou des problèmes et clôture (y compris contournement),
  + Renseignement dans la base de connaissances (procédure de qualification et résolution),
  + Information du niveau 1,
  + Escalade au niveau 3 le cas échéant.
  + Assistance, support et conseil aux acteurs exécutant le support de niveau 1 de l’AP-HP,
  + Assistance, support et conseil aux équipes techniques de l’AP-HP pour toute opération technique (changement de serveur, nouvelle version évolutive de Progesa II) et pour le diagnostic et la résolution de tout incident même s’il s’avère que celui-ci relève d’un problème autre que Progesa II.

La prestation de maintenance comprend :

* + La fourniture des clés d’accès et mots de passe,
  + L'assistance téléphonique de niveau 2 et 3,
  + Le suivi des appels au support et notamment des anomalies avec leur statut, la fourniture trimestrielle d’un tableau de suivi,
  + Les déplacements sur site en dernier recours en cas d’impossibilité de solutionner l’incident par assistance téléphonique,
  + La livraison et l’installation des corrections et la remise en état du système sans perte d’informations (niveau 3),
  + les mises à jour du logiciel standard Progesa II incluant toute nouvelle version du logiciel et de ses interfaces (niveau 3),
  + Les tests et contrôles effectués par le Titulaire (niveaux 2 et 3),
  + Le compte-rendu de chaque intervention,
  + Le support aux vérifications menées par l’AP-HP,
  + Les déplacements sur site en cas d'anomalie bloquante non reproduite par le fournisseur mais reproduite par la Personne Publique, la fourniture, des corrections, la fourniture de toutes les documentations utilisateurs et administrateurs relatives aux anomalies corrigées ou aux nouvelles fonctionnalités,
  + La concession de droit d'utilisation des corrections, mises à jour apportées au logiciel Progesa II et aux évolutions ou interfaces complémentaires pour une durée au moins égale à la durée légale de protection des droits d’auteur et droits voisins,
  + L'autorisation de dupliquer un exemplaire de copie de sauvegarde et d’archivage par site ainsi que sur différents serveurs de test (qualification, intégration),
  + La mise à disposition des évolutions réglementaires, ou d’évolutions entrant dans le champ d’une même technologie.
  + La remise en état de toutes les détériorations causées lors des visites, des livraisons et de la mise en place des exemplaires logiciels,
  + La main d’œuvre,
  + La participation aux réunions de suivi opérationnel (par téléphone, en tant que de besoin) et de pilotage du projet (en tant que de besoin par téléphone, et, en cas de demande de la Personne publique en tant que de besoin dans les locaux AP-HP).

##### 6.1.1. Plages horaires et jours d’appel

La période d'intervention est de 8 H à 18H du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Les échanges sont obligatoirement en langue française.

##### 6.1.2. Versions concernées par le suivi logiciel

Toutes les corrections ou mises à jour sont effectuées sur la version en production et la version, ou les versions, en cours de qualification.

En tout état de cause, le Titulaire s’engage à assurer la maintenance des logiciels dans les versions suivantes :

* + La version en production dans les hôpitaux de l’AP-HP (en général, une (1) version unique est en production sur les sites, au maximum deux (2) versions peuvent être en production simultanément, durant la période de migration d’une version vers une autre),
  + La version en cours de qualification.

##### 6.1.3. Niveaux de gravité d’anomalies

Quatre niveaux de gravité d'anomalie sont définis dans le cadre du présent marché et donnent lieu à correction par le Titulaire :

* Anomalies ou incident critiques :

Un incident (ou une anomalie) est dit(e) « critique » s’il (elle) entraîne un risque potentiel ou avéré dans la prise en charge médicale ou soignante du malade. Ce type d’incident ou d’anomalie peut donner lieu à une déclaration ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé). La Personne publique transmettra une copie de la soumission faite à l’ANSM dès l’envoi à cette dernière.

* Anomalies ou incidents bloquant(e)s :

Un incident (ou une anomalie) est dit « bloquant(e) » s’il (ou elle) entraîne l’interruption d’une fonction majeure de l’application, soit des résultats anormaux sur un traitement considéré comme bloquant par les utilisateurs en l’absence de procédure de contournement acceptable (validé par l’AP-HP) et sécurisée ;

* Anomalies ou incidents majeur(e)s :

Un incident (ou une anomalie) non bloquant(e), est dit « gênant(e) » en cas d’indisponibilité d’une fonction non critique de l’application ou à une altération significative de la qualité / de la continuité de service. Il (elle) induit un dysfonctionnement majeur des laboratoires ou des dépôts de sang dans leur organisation métier par une solution de contournement lourde.

En particulier, toutes les anomalies empêchant l’AP-HP de se soumettre aux différentes réglementations qui la concernent (publique, hospitalière, etc) sont considérées comme des anomalies gênantes.

* Anomalies mineur(e)s :

Un incident (ou une anomalie) non bloquant (e), est dit(e) « mineur(e) » s’il (elle) ne perturbe pas l’activité et n’entraine qu’une gêne mineure pour les utilisateurs des laboratoires ou des dépôts de sang ou si il (elle) dispose d’une solution de contournement acceptable.

##### 6.1.4- Apparition d’une anomalie

Lorsqu'une anomalie apparaît, l’AP-HP isole, si possible, tout d'abord l'origine et la nature du problème en utilisant les moyens dont elle dispose.

Si l'investigation semble indiquer que la cause du problème concerne un élément du logiciel, l’AP-HP rassemble toutes les informations possibles concernant le problème, dont les messages d'erreur, les traces si elles existent, l'indication des changements récents dans l'environnement d'exploitation, la version du logiciel, les informations sur la configuration, etc. ceci afin d'aider à accélérer la correction des problèmes.

##### 6.1.5- Déclenchement du suivi logiciel

En cas de problème entravant l’utilisation normale du système, l’AP-HP prévient le Titulaire par appel téléphonique, ou par un outil de suivi des anomalies. Le Titulaire met en place tous les moyens nécessaires à la prise en compte de ces appels, mail, informations saisies dans l’outil de suivi.

Toute erreur ou anomalie qualifiée selon le niveau de gravité est constatée sur une fiche d'erreur et d'anomalie, communiquée au Titulaire qui précise au moins :

* + L'auteur, clairement orthographié, de la fiche ;
  + La date et l'heure de rédaction de la fiche ;
  + Les symptômes constatés ;
  + La description de l’erreur ou d'une anomalie ;
  + La version du ou des module(s) concerné(s) ;
  + La gravité de l'erreur ou de l'anomalie selon son point de vue.

##### 6.1.6- Assistance et diagnostic

En cas de difficulté à analyser ou à reproduire une anomalie, le correspondant du Titulaire peut effectuer avec le(s) interlocuteur(s) désigné(s) de l’AP-HP une assistance et un diagnostic téléphonique.

Pour les anomalies transmises (par téléphone, par le menu d’accès à la hotline, par courriel), le Titulaire enregistre :

* + L'heure de transmission ;
  + Le jour de transmission ;
  + Le motif ;
  + La nature de l’anomalie (bloquante, majeure, mineure) ;
  + La description de l’origine du problème et la description de la solution mise en œuvre ;
  + Le statut de l’anomalie (ouverte, en cours, clôturée).

Au cours de l'assistance et du diagnostic, les tâches suivantes sont réalisées :

* + L'interlocuteur de l’AP-HP fournit au correspondant du Titulaire les informations recueillies sur l'erreur ou l'anomalie constatée ;
  + Le correspondant du Titulaire diagnostique l'erreur ou l'anomalie en interrogeant l'interlocuteur de l’AP-HP et en lui demandant d'effectuer sur le système toute intervention utile au diagnostic de l’erreur ou de l’anomalie. Il veille à ce titre à ne pas conduire son interlocuteur à commettre une mauvaise manœuvre ;
  + Le Titulaire et l'interlocuteur de l’AP-HP définissent en commun les informations complémentaires qui devront accompagner la fiche d'anomalie ; l’AP-HP détermine avec le Titulaire :
  + si l'erreur ou l'anomalie est inhérente au(x) logiciel(s) du présent contrat ;
  + si l'erreur ou l'anomalie est inhérente aux logiciels concernés par le présent contrat, l’AP-HP détermine la gravité de l'erreur ou de l'anomalie avec l'accord du Titulaire, ou en l’absence d’observations de sa part sur ce point, le niveau de gravité est arrêté.
  + même s’il s’avère que le diagnostic met en évidence une anomalie non pas liée au logiciel, mais liée à la Personne publique (base de données….), le Titulaire contribue à l’établissement du diagnostic, sans surcoût, en cas de survenance de l’une de ces anomalies, Toutefois, dans le cas où cette situation se présente plusieurs fois au cours d’une même année, le Titulaire se réserve le droit, dès la 2ème fois, de facturer le temps passé à établir le diagnostic sous forme d’unité d’œuvre de support et assistance.

##### 6.1.7. Délais d’intervention, de résolution et plage de couverture

En fonction du niveau de gravité de l'anomalie, le Titulaire fournit une correction ou une solution selon les dispositions suivantes :

* Anomalie critique ou bloquante :

Le Titulaire dispose d'un délai de huit (8) heures à compter de la notification d'anomalie pour transmettre son analyse du problème, et la stratégie de corrections, et proposer soit une solution définitive, soit une solution de contournement si elle existe.

En cas de solution de contournement, la solution définitive devra être livrée sur la plateforme dédiée dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la transmission de l’anomalie.

* Anomalie majeure :

Le Titulaire dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés, à compter de la notification d'anomalie pour transmettre son analyse du problème, et la stratégie de corrections, et proposer soit une solution définitive, soit une solution de contournement si elle existe.

En cas de solution de contournement la solution définitive devra être livrée sur la plateforme dédiée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la transmission de l’anomalie.

* Anomalie mineure :

Le diagnostic est fourni dans un délai de 5 jours ouvrés. Les corrections sont fournies dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la notification de l’anomalie. Cependant, en cas d’accord de l’AP-HP (au cas par cas), elles peuvent être fournies ultérieurement, avec la livraison de la version suivante si une nouvelle version est prévue.

Le Titulaire s’engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires permettant d’identifier et de corriger les dysfonctionnements constatés dans les meilleurs délais.

En cas de difficultés dans l’exécution des prestations de nature à compromettre la remise en état de marche de PROGESA II dans les délais prescrits, le Titulaire informe la Personne Publique de ces difficultés et de leur origine à compter du moment où elles sont apparues. Dans ce cas, le Titulaire trouve une solution de substitution provisoire jusqu’à ce que le système de management de la qualité soit apte à fonctionner de nouveau selon les conditions des spécifications des versions et du présent CCP.

##### 6.1.8. Mise en place d’une solution de contournement, remplacement, substitution ou définitive

Toute solution de contournement, remplacement ou substitution préconisée par le Titulaire ne doit pas diminuer les performances et les fonctionnalités des exemplaires installés tels que prévus pour la ou le(s) version(s) en cours. Cette solution reste en place tant que la correction définitive n’a pas été effectuée.

En cas d’anomalie critique ou bloquante pour laquelle il n’existe pas de correction lors de la demande d’intervention de l’AP-HP, le Titulaire dispose d’un délai maximum de quinze (15) jours calendaires pour fournir et installer une correction définitive.

En cas d’anomalie majeure pour laquelle il n’existe pas de correction lors de la demande d’intervention de l’AP-HP, le Titulaire dispose d’un délai maximum de trente (30) jours calendaires pour fournir et installer une correction définitive.

En cas d’anomalie mineure, une correction définitive est fournie dans le délai d’un (1) mois calendaire, et, sur demande ou accord de l’AP-HP, packagée avec d’autres versions correctives ou évolutives éventuellement en cours d’élaboration, s’il en existe.

##### 6.1.9. Modalités d’installation et des tests de conformité de version logicielle corrective

Le Titulaire livre le patch correctif et la procédure d’installation de ce patch (version logicielle corrective) à l’AP-HP qui effectue l’installation et qui procède à des tests de conformité.

Les tests de conformité du patch correctif ont pour objet de constater que le patch, une fois installé sur la plate-forme de tests de l’AP-HP, corrige bien les anomalies recensées.

L’AP-HP procède donc à une campagne de qualification pour vérifier :

* + La présence et le bon fonctionnement de l'ensemble des fonctionnalités de la précédente version ;
  + La présence et le bon fonctionnement de l'ensemble des nouvelles corrections,
  + Les tests de performance si nécessaire ;
  + Les procédures et la bonne exécution de l’installation ;
  + La conformité des documents livrés ;
  + La durée de cette qualification sera de 3 mois maximum.

Si ces tests sont positifs, l’AP-HP prononce la vérification positive d’aptitude ; ce patch correctif peut donc être installé par l’AP-HP sur la plate-forme de production conformément aux procédures de mise en exploitation en vigueur à l’AP-HP.

En cas de tests négatifs, le Titulaire dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés pour effectuer une nouvelle livraison.

L’AP-HP procède à de nouveaux tests de la nouvelle installation en fonction des observations qu’elle aura précédemment formulées, et dispose d'un délai de 3 mois maximum pour prononcer :

* + Soit la vérification d'aptitude positive de la nouvelle installation ;
  + Soit son rejet.

### 6.2- Modalités d’exécution de la maintenance évolutive éditeur

La maintenance évolutive et/ou réglementaire inclut la fourniture, selon un calendrier défini en accord avec le Titulaire, des mises à jour et nouvelles versions, sur la plate-forme dédiée de l’AP-HP.

Les mises à jour et les nouvelles versions du logiciel prennent en compte les aspects :

* + Fonctionnels et techniques ;
  + Légaux et réglementaires pour le périmètre du cahier des charges

Aucune nouvelle version n'est installée sans l’agrément de l’AP-HP. Chaque nouvelle version dispose impérativement des fonctionnalités équivalentes à la version précédente.

Chaque livraison, en fonction de son contenu doit contenir tout ou partie des livrables suivants :

* + les composants logiciels mis à jour ;
  + la procédure d’installation ;
  + les mises à jour éventuelles des procédures d’exploitation ;
  + la liste des anomalies corrigées ;
  + la liste des nouvelles fonctionnalités ;
  + les impacts techniques ;
  + les manuels utilisateurs, administrateurs mis à jour.

##### 6.2.1. Arrêt de maintenance de Progesa II

Le Titulaire signale à l’AP-HP qu’il arrêtera définitivement toute maintenance de Progesa II version 9.8.1.2 à l’issue du présent marché, cette version n’étant plus commercialisée. Il assurera uniquement la maintenance du logiciel, Progesa version Web à la fin du présent marché.

##### 6.2.2. La réception

La réception de chaque nouvelle version est faite dans les conditions indiquées dans le présent CCP, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter du lendemain de la date de livraison.

L’admission est réputée effective lorsque :

* + l'ensemble des fournitures à installer est déclaré complet ;
  + le système est opérationnel ;
  + l’interlocuteur de l’AP-HP et le représentant du Titulaire conviennent que les opérations de vérification peuvent commencer.

L’installation du logiciel et de toute nouvelle version doit répondre –à minima- aux exigences techniques suivantes :

* + les impacts techniques sont documentés ;
  + la procédure d’installation est documentée ;
  + la procédure de retour arrière est documentée.

Il sera prononcé une admission par nouvelle installation.

### 6.3- Modalités de fourniture de licence complémentaire des logiciels

La Personne Publique peut passer commande de nouvelle licence logicielle incluse dans le présent marché et donnant lieu à un droit d’utilisation des licences pour une durée au moins égale à la durée légale de protection des droits d’auteur et droits voisins. Le prix inclus les frais et dépenses nécessaires à la fourniture de ses droits, y compris la documentation de référence.

Les licences acquises à ce jour permettent l’utilisation sur 4 sites de l’AP-HP de Progesa II.

Chaque nouvelle installation peut faire l’objet de réunions préalables avec l’hôpital concerné, animées par la DSN. Lors de ces réunions, peuvent être validés le nombre de journées de formations, le calendrier d’ensemble. Sur cette base ainsi établie, le Titulaire adresse un devis à la DSN qui réalise un bon de commande.

Pour l’installation de toute nouvelle version ou licence de Progesa II, le Titulaire délivre à la DSN toutes les informations et, en cas de difficulté, l’assistance éventuellement nécessaire à la réussite de l’installation.

### 6.4- Modalités d’exécution des prestations associées à bon de commande

##### 6.4.1. Contenu et exécution des prestations associées valorisées sur la base d’unités d’œuvre

Les prestations associées sont traitées à prix forfaitaire et valorisées sur la base des unités d’œuvre dont les prix sont spécifiés dans le Cadre de Réponse Financier (CdRF) du présent marché. Ce prix inclut, outre les frais et dépenses mentionnés au paragraphe 4.2 du présent CCP, la réalisation de l’ensemble des tâches et la production a minima de l’ensemble des livrables identifiées dans le CCP au titre des unités d’œuvre concernée et notamment dans l’Annexe 1 au présent CCP relative aux « Activités et Unités d’œuvre ».

Le contenu de ces prestations est détaillé à l’annexe 5 « Activités et unités d’œuvre » du présent CCP.

Les modalités d’élaboration des propositions chiffrées et de gestion des commandes sont précisées à l’article 5 du présent CCP.

##### 6.4.2. Spécificités des prestations de formation

La Personne Publique peut passer commande de prestations de formation selon un plan de formation discuté entre le Titulaire et l’AP-HP. Le Titulaire détaille le contenu et la durée de la (ou des) formation(s) en tenant compte des besoins exprimés par la Personne Publique.

Elles concernent les formations initiales délivrées lors de la diffusion de Progesa II sur un nouveau site, ainsi que les formations complémentaires demandées par les sites ou le Siège.

Elles sont effectuées sur les sites de l’AP-HP lorsqu’ils sont situés à Paris ou en région parisienne.

Elles peuvent concerner :

* des formations utilisateurs,
* des formations techniques,

Une session de formation comporte au maximum 12 personnes. Pour des raisons d’efficacité, il est préconisé d’avoir au moins un ordinateur par personne ou à défaut un PC pour 2 personnes.

Ces prestations de formation comportent :

* La préparation de scénarios pédagogiques,
* L’élaboration de supports de formation,
* La coordination et la planification des formations,
* La dispensation de la formation.
* L’évaluation de la formation

Cette prestation est déclinée sous forme d’unités d’œuvre dont le contenu est explicité à l’article 2 « Formation » de l’annexe 5 « Unités d’œuvre » du présent CCP.

* Evaluation de la formation

Le document établi par le Titulaire appelé « bilan de formation », et servant de base à l’évaluation, est anonyme et individualisé. Il permet une confrontation des objectifs prévus et des objectifs atteints.

Ce document fait au moins référence aux critères suivants :

* La clarté de l’exposé ;
* La disponibilité et la compétence technique de l’animateur ;
* L’intérêt pratique et immédiatement utilisable des informations ;
* L’existence ou non d’ateliers de travail.

A l’issue de la formation, l’animateur de formation désigné par le Titulaire procède à une évaluation de sa formation par chaque personne formée.

Une copie des documents ayant servi à l’évaluation est remise au représentant de la Personne Publique, le dernier jour de la formation.

* Agrément de la formation

La remise de l’évaluation ouvre une période de 8 jours pendant laquelle la Personne Publique fait connaître le cas échéant ses motifs d’insatisfaction au Titulaire, et, s’il y a lieu, programme un nouveau plan de formation accepté par le Titulaire.

L’admission des formations/transfert de compétence est formalisée par l’établissement d’un procès-verbal d’agrément signé par la personne habilitée par la DSN si le taux de satisfaction de l’ensemble des personnes ayant suivi la formation est supérieur ou égal à 70%.

Le taux de satisfaction d’une personne est atteint lorsqu’elle attribue une note globale de 7/10. Cette note globale est déterminée par la moyenne des scores de 1 à 10 (1= très faible, 10=excellent) fournis sur le formulaire d’évaluation pour chacun des critères suivants :

* Contenu et déroulement,
* Documentations associées,
* Maîtrise métier (y compris compétence du formateur),
* Qualités pédagogiques,
* Qualité globale de la formation.

Si le taux de satisfaction de l’ensemble des personnes ayant suivi la formation/transfert est inférieur à 70%, la DSN notifie au Titulaire sa décision de ne pas procéder à l’admission de la formation en mentionnant les carences décelées lors de l’évaluation.

Le Titulaire effectue de nouveau la prestation, à ses frais, dans un délai maximum d’un mois à compter de la notification de la décision de rejet d’admission de la formation par l’AP-HP. Cette formation donne lieu à une nouvelle évaluation par les participants et à l’établissement ou non d’un procès-verbal d’admission selon les modalités explicitées plus haut.

L’admission de la formation, formalisé par un procès-verbal d’admission permet le déclenchement des opérations de facturation.

## COORDINATION ET SUIVI DE MARCHE

### 7.1- Chef de projet du Titulaire

Le Titulaire désigne, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, un chef de projet ayant la compétence adéquate nécessaire pour le suivi du présent marché. Le chef de projet ainsi désigné est l'interlocuteur de l’AP-HP pendant toute la durée du marché. Il peut à tout moment être remplacé sur l’initiative du Titulaire à condition que la personne qui remplace soit de compétence au moins équivalente. L’AP-HP doit avoir été avertie de son remplacement au moins deux mois avant sa cessation de fonction. Dans ce délai de deux mois, le Titulaire présente le remplaçant pressenti à l’AP-HP. Tout changement de chef de projet du Titulaire doit se faire tout en assurant la continuité du service rendu.

### 7.2- Chef de projet de l’AP-HP

L’AP-HP identifie un ou plusieurs interlocuteurs qui seront les contacts privilégiés du Titulaire. En l’occurrence, la Direction des Services Numériques de l’AP-HP et le Service des achats informatiques et télécommunication (SACIT) de l’AGEPS.

L’AP-HP désigne, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, un chef de projet chargé du suivi de l'exécution du marché et ayant la compétence adéquate pour ce faire.

L’AP-HP désigne un référent fonctionnel par site

### 7.3- Réunions

Tant que le marché est en cours d'exécution, le Titulaire assure à la Personne Publique, une information régulière des travaux qu’il effectue, dans le cadre des réunions de suivi opérationnel du marché.

Ces réunions de suivi opérationnel se tiennent :

* En tant que de besoin, à la demande de l’AP-HP à compter de la notification du marché, et au minimum une fois par an,
* En la présence du chef de projet du Titulaire et de la Personne Publique ou d'une personne qui la représente,
* Dans les locaux de la Personne Publique ou, en cas d’accord entre les Parties, par téléphone ou visioconférence.

A ces réunions, le ou les représentant(s) de la Personne Publique peuvent se faire assister par la ou les personne(s) de leur choix. Le Titulaire ne peut s'y opposer. Au cours de chaque réunion ou dans un délai maximum de 7 jours après la réunion, un compte-rendu est rédigé par le Titulaire et par la ou les personne(s) désignée(s) après accord de la Personne Publique. Ce compte-rendu est remis à la Personne Publique.

Chaque compte-rendu de réunion comporte au moins :

* l'approbation du compte-rendu de la réunion précédente,
* le contenu des résolutions prises au cours de la réunion,
* un état des incidents survenus au cours des trois derniers mois.

Les éléments de chaque compte-rendu, non contestés dans les 7 jours de leur remise à la Personne Publique, sont considérés comme acceptés par le Titulaire et la Personne Publique. Ces éléments dits acceptés deviennent des éléments contractuels à l’exception de ceux dont les deux parties ont mentionnés comme n'étant pas contractuels.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prestation concernée** | **Participants de la réunion** | **Objet de la réunion** | **Lieu de la réunion** | **Fréquence de la réunion ou nombre de réunions** | **Prix** |
| **Maintenance corrective et évolutive** | Chef de projet du Titulaire et chef de projet de la Personne Publique ou d'une personne qui la représente et/ou les acteurs opérationnels du Titulaire et de l'AP-HP sur les sujets posant problème. | Réunion pour le suivi opérationnel. | Réunions téléphoniques en tant que de besoin, selon les anomalies ou évolutions en cours, sur l’initiative de l’AP-HP ou du titulaire. L'AP-HP ou le Titulaire peuvent exiger (en indiquant le motif) que la réunion ait lieu sur le site de l'AP-HP (pour faire un diagnostic ou pour réaliser des tests sur un correctif proposé), à la demande de la Personne publique | Suivi opérationnel : en tant que de besoin à la demande de la Personne publique | Compris dans la maintenance corrective |

## OPERATIONS DE VERIFICATION

La réception et le contrôle des livraisons (donnant lieu à la signature d’un bon de livraisonobligatoire) sont assurés par la Personne Publique, conformément au Chapitre IV du cahier des clauses administratives générales TIC en vigueur à la date de notification du marché.

Toute non-conformité liée au cahier des clauses particulières et observée à la réception par a Personne Publique pourra entraîner un refus de livraison.

Les procédures de vérification et de validation prévues au présent article 8 sont applicables à l’ensemble des livrables fournis par le Titulaire dans le cadre du présent marché, tant au titre des prestations de suivi que des prestations exécutées en unités d’œuvre.

### 8.1- Procédure de validation des livrables logiciels

La procédure de validation prévue au présent article est applicable à tous les développements spécifiques fournis par le Titulaire dans le cadre du présent marché. Cela ne concerne pas la livraison de licences logicielles complémentaires d’un éditeur qui sont considérées comme une fourniture.

##### 8.1.1. Remise des livrables logiciels et mise en ordre de marché

Le Titulaire livre et, le cas échéant, installe le produit complet et fonctionnel selon les prescriptions énoncées dans les pièces constitutives du marché. Cette livraison fait l’objet d’un bon de livraison ou d’intervention émis par le Titulaire et signé par l’AP-HP.

Dès acceptation de cette livraison par l’AP-HP, le Titulaire peut formaliser une mise en ordre de marche et les opérations de vérification peuvent débuter.

##### 8.1.2. Vérification d’Aptitude (VA)

La vérification d’aptitude vise à assurer :

* une vérification technique (non régression, intégration, sécurité, …);
* une qualification consistant à constater le bon fonctionnement du logiciel dans son environnement technique et à effectuer des tests de non régression ;
* une vérification fonctionnelle consistant à constater la conformité des résultats obtenus à ceux attendus au titre des stipulations des documents constitutifs du présent marché et de la documentation fournie par le Titulaire ;
* une vérification d’exploitabilité consistant à constater que les normes de production ont bien été appliquées au logiciel et aux dossiers d’exploitation.

Les qualifications sont réalisées par les équipes de l’AP-HP avec, le cas échéant, l’assistance du Titulaire.

La VA d’un livrable logiciel est effectuée sur une durée maximum de trois (3) mois, sauf durée inférieure convenue par écrit entre l’AP-HP et le Titulaire lors de réunions, d’échanges de courriers ou par tout autre moyen.

Dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de l’expiration du délai de VA, l’AP-HP prononce :

* soit la VA positive du livrable logiciel concerné ;
* soit l'ajournement du livrable logiciel concerné ;
* soit le rejet du livrable logiciel concerné.

L’AP-HP conserve la faculté de prononcer la VA positive, l’ajournement ou le rejet du livrable logiciel concerné avant le terme du délai maximum de VA. Dans tous les cas, le prononcé de la VA positive, de l’ajournement ou du rejet font l’objet d’un procès-verbal signé du chef de projet de l’AP-HP et notifié par courrier au Titulaire. Ce procès-verbal est motivé en cas de rejet ou d’ajournement.

En cas d'ajournement, le Titulaire dispose, sauf durée inférieure convenue par écrit entre l’AP-HP et le Titulaire lors de réunions, d’échanges de courriers ou par tout autre moyen, d'un délai maximum d’un (1) mois à compter de la notification du procès-verbal d’ajournement pour effectuer les ajustements requis et procéder à une nouvelle livraison du livrable logiciel concerné.

L’AP-HP procède alors à la VA du livrable logiciel concerné sur une durée pouvant aller jusqu’à la durée maximale spécifiée au présent article. Cette procédure de VA est poursuivie dans les conditions spécifiées au présent article, jusqu’au prononcé de la VA positive ou du rejet du livrable logiciel concerné.

En cas de rejet, aucune réfaction ne pourra avoir lieu.

L’AP-HP s’engage à libérer 70% des sommes engagées à l’issue du prononcé positif de la VA.

##### 8.1.3. Vérification de Service Régulier (VSR)

La VSR a pour objet de constater que le livrable logiciel mis en œuvre est capable d’assurer un service régulier dans l’environnement de production.

La VSR d’un livrable logiciel est effectuée à partir du lendemain du terme de la VA prononcée et court sur une durée maximum de trois (3) mois, sauf durée inférieure convenue par écrit entre l’AP-HP et le Titulaire lors de réunions, d’échanges de courriers ou par tout autre moyen.

Les opérations de vérification seront réputées satisfaisantes dans la mesure où :

* l’ensemble des prestations rendues ont bien les caractéristiques attendues, telles que définies dans les pièces constitutives du marché ;
* l’intégration des livrables dans l’environnement de production n’a pas occasionné la régression d’autre(s) composant(s) de ce dernier ;
* le livrable logiciel respecte toutes les exigences de sécurité informatique définies dans les pièces constitutives du marché ou en application de la réglementation ou de la loi, notamment la CNIL, le RGPD, le RGS ;
* le livrable logiciel fonctionne avec des indices de qualité tels qu’ils sont définis dans la documentation du Titulaire ;
* le taux d’indisponibilité n’excède pas 2%, pendant la période de VSR, de la durée d’utilisation effective 24/24 et 7/7.

Le taux d’indisponibilité est calculé, dans le cadre de la VSR, selon la formule suivante :

Taux d’indisponibilité = (Nombre d’heures d’indisponibilité) / (Nombre d’heures de VSR)

Dans un délai maximum de huit (8) jours ouvrés à compter de l’expiration du délai de VSR, l’AP-HP prononce :

* soit la VSR positive du livrable logiciel ;
* soit l’ajournement du livrable logiciel ;
* soit le rejet du livrable logiciel.

L’AP-HP conserve la faculté de prononcer la VSR positive, l’ajournement ou le rejet du livrable logiciel concerné avant le terme du délai maximum de VSR. Dans tous les cas, le prononcé de la VSR positive, de l’ajournement ou du rejet font l’objet d’un procès-verbal signé du chef de projet de l’AP-HP et notifié par écrit au Titulaire. Ce procès-verbal est motivé en cas de rejet ou d’ajournement.

En cas d'ajournement, le Titulaire dispose, sauf durée inférieure convenue par écrit entre l’AP-HP et le Titulaire lors de réunions, d’échanges de courriers ou par tout autre moyen, d'un délai maximum d’un (1) mois, à compter de la notification du procès-verbal d’ajournement, pour effectuer les ajustements requis et procéder à une nouvelle livraison du livrable logiciel concerné.

L’AP-HP procède alors à la VSR du livrable logiciel concerné 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 de la VSR positive ou du rejet du livrable logiciel concerné.

En cas de rejet, aucune réfaction ne pourra avoir lieu.

##### 8.1.4. Réception définitive

La réception est prononcée si la VSR est positive.

Un procès-verbal de réception est établi à l'issue de cette réception.

La réception définitive prend effet à la date de notification au Titulaire de la décision de réception. En cas de réception tacite, la réception prend effet au terme du délai de sept (7) jours mentionnés au premier alinéa de l’article 27.2.2 du CCAG-TIC.

L’AP-HP s’engage à régler 30% des sommes engagées à l’issue du prononcé positif de la VSR et de sa réception définitive.

### 8.2- Procédure de validation des livrables non logiciels et des fournitures

Le Titulaire livre à l’AP-HP les livrables non logiciels ou fournitures selon les prescriptions énoncées par l’AP-HP. Cette livraison fait l’objet d’un bon de livraison émis par le Titulaire et signé par l’AP-HP. La validation des livrables non logiciels se fait à partir des documents transmis par le Titulaire suivant les dispositions du présent CCP, de ses éventuelles annexes et des bons de commandes.

A chaque validation d’un livrable ou d’une fourniture 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.

Ce document est émis par l’AP-HP.

Il a l’un des statuts suivants :

* accepté : traduit la validation du livrable ou de la fourniture ;
* accepté avec réserve : traduit la validation du livrable ou de la fourniture sous conditions. Le service est réputé fait lorsque les conditions sont remplies ;
* refusé : traduit le refus en l’état du livrable ou de la fourniture (description des arguments de refus).

L’ordonnateur ou son représentant prononce la réception des livrables non logiciels ou fournitures, si elles répondent aux stipulations du marché, faute de quoi le Titulaire s’engage à y remédier.

L’admission est prononcée si la réception est positive.

Un procès-verbal de réception est établi à l'issue de cette réception.

La réception définitive prend effet à la date de notification au Titulaire de la décision de réception. En cas de réception tacite, la réception prend effet au terme du délai de sept jours mentionné au premier alinéa de l’article 27.2.2 du CCAG-TIC.

### 8.3- Prononcé du constat de service fait

Pour toute commande, le service est réputé fait dès lors que l’ensemble des livrables objets de la commande considérée ont fait l’objet d’une VA positive ou d’une VSR positive ou d’une réception définitive, toute condition subordonnant la validation ayant été levée.

## QUALITE DE SERVICE

### 9.1- Définition de la qualité

Le Titulaire reconnaît comme essentiel, au titre du marché, de garantir la qualité des prestations qu’il assure dans le cadre du marché.

Cette qualité résulte notamment :

* Du respect des stipulations du présent marché (bons de commande inclus) et notamment du présent CCP ;
* Du caractère permanent de la disponibilité du service et en conséquence, particulièrement, l’absence de défaillance des moyens de toute nature mis en œuvre par le Titulaire ;
* de l’application des normes.

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

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

### 9.2- Objectif de la qualité de service

Le Titulaire s’engage à mettre en œuvre les moyens en matériels, ressources humaines et logistiques les plus adaptés pour atteindre les objectifs de qualité de service et en particulier à respecter les différents délais au maximum attendus d’exécution des différentes prestations définis dans le présent CCP.

### 9.3- Contrôles de la qualité du service

L’AP-HP se réserve la possibilité d’effectuer ou de faire effectuer, à ses frais, des contrôles sur la qualité des prestations réalisées par le Titulaire, après en avoir avisé le Titulaire par écrit avec un préavis minimum de vingt (20) jours ouvrés.

Les différents contrôles et mesures, matérialisés par des constats ou des rapports effectués par l’AP-HP ou par un tiers à sa demande, non concurrent du Titulaire, ne sont pas directement opposables au Titulaire. Les constats ou rapports font l’objet d’un débat contradictoire entre les parties dans le cadre d’un comité de pilotage. Les impacts (techniques, opérationnels et financiers) des décisions prises dans le cadre de ce comité sont actés dans le procès-verbal et font l’objet d’une estimation validée par les parties.

## CONTROLE - SUIVI DU MARCHE

### 10.1- Contrôle

L’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris 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.

### 10.2- Comité de Pilotage annuel

Le Comité de Pilotage est la structure décisionnelle et d’arbitrage de la prestation couverte par le marché. Il se réunit tous les ans. Il est organisé par l’AGEPS, et peut être saisi exceptionnellement par le Titulaire.

|  |  |
| --- | --- |
| Composition | Les Chefs de projet de la DSN  Le Titulaire  Un représentant de l’AGEPS  Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour. |
| Rôle | Tableaux de bord des indicateurs (date de commande, objet de la commande - articles, unités d’œuvre-, quantités commandées, acheteur et destinataire de la commande, montées de version, rapport d’incidents)  Suivi financier  Le traitement des problèmes ne trouvant pas de solution au niveau opérationnel (litiges, décision financière, etc.)  Informations sur l’évolution du produit, de ces potentialités par le Titulaire  L'information du Titulaire sur les décisions prises par l'AP-HP  Les tableaux de bord doivent être fournis aux participants du Comité de pilotage 5 jours avant. |
| Convocation | Le Titulaire envoie 5 jours ouvrés avant la réunion une convocation à l'ensemble des participants avec l'ordre du jour, le tableau de bord et les éventuels documents préparatoires nécessaires. La date de la réunion sera indiquée dans le compte rendu précédent. |
| Animation | Le Titulaire rappelle l'ordre du jour et anime la réunion. |
| Rédaction | Le Titulaire établit et envoie par email le compte rendu dans les 5 jours ouvrés aux Responsables du marché AP-HP pour validation (AGEPS et DSN). |
| Validation | Par le responsable du Pôle de la DSN ou son représentant |
| Diffusion | Quand : une fois validé par l’AP-HP  A qui : aux participants (absents compris)  Par qui : le rédacteur |

### 10.2- Suivi du marché

.

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’AGEPS 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 l’AGEPS (SACIT).

Au regard du dysfonctionnement lié à la non-conformité observée, de non-réponse aux fiches ou de non-amélioration de la prestation, une mise en demeure assortie d’un délai d’exécution sera envoyée au Titulaire.

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

L’AGEPS se réserve le droit de résilier le marché aux torts du Titulaire après émission d’une seule mise en demeure, dans les conditions prévues au chapitre 8du CCAG-TIC

### 10.3- Garanties

##### 10.3.1- Garantie de bon fonctionnement

Les fournitures seront garanties contre les vices cachés selon les dispositions des articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Le Titulaire garantit le bon fonctionnement des livrables logiciels (mises à jour, nouvelles versions ou développements spécifiques) commandés par l’AP-HP en assurant à titre gratuit la correction de toute anomalie de fonctionnement du livrable au regard des stipulations du présent marché et de la documentation fournie par le Titulaire.

Cette garantie est valable un (1) an à compter de la réception définitive du livrable logiciel ou de la fourniture logicielle concerné(e).

Le Titulaire est tenu de cette garantie sous réserve que l’utilisation du livrable logiciel soit conforme au présent marché et à la documentation qui aura été fournie à l’AP-HP, que les anomalies constatées soient imputables au livrable logiciel concerné, qu’il n’y ait pas d’entretien ou de paramétrage non autorisé, impropre ou inadéquat fait par l’AP-HP ou par un tiers ne dépendant pas du Titulaire, qu’il n’y ait pas de modification par l’AP-HP ou un tiers ne dépendant pas du Titulaire des prestations et livrables associés tels que validés par l’AP-HP ou des connexions existantes aux réseaux de télécommunication ou réseau concerné, qu’il n’y ait pas de mise en production d’une nouvelle version du logiciel sur lesquels sont basés les systèmes [la garantie s’exerce sur un périmètre applicatif et de logiciels techniques invariants dans leur définition (numéros de version) et qu’il n’y ait pas de changement des systèmes d’exploitation de l’environnement de l’AP-HP ou ajout ou retrait par l’AP-HP ou par un tiers ne dépendant pas du Titulaire d’un composant matériel de l’AP-HP.

Tout le temps passé par le Titulaire sur appel de garantie sollicité par l’AP-HP alors qu’il s’agit en réalité d’un cas d’exclusion de la garantie sera traité en unités d’œuvre à prix unitaires. Ces prix sont spécifiés dans le bordereau de prix annexé à l’Acte d’Engagement.

##### 10.3.2- Garantie de cohérence

Le Titulaire garantit la cohérence avec le système d’information de la Personne Publique :

* Le Titulaire s’engage à réaliser toutes les opérations de maintenance techniques ou fonctionnelles demandées par la Personne Publique et notamment les évolutions de l’environnement technique et fonctionnel définies pour le standard du Système d’Information de la Personne Publique, sous réserve de l’émission d’un bon de commande correspondant à une proposition tarifaire.
* Le Titulaire s’engage à maintenir les interfaces existantes, à réaliser les évolutions techniques et fonctionnelles nécessaires à la continuité ou à l’amélioration de leur fonctionnement et à s’adapter aux évolutions des matériels ou applications avec lesquels Progesa II fonctionne. Chaque évolution fait l’objet d’une commande de la DSN centrale de l’AP-HP.

##### 10.3.3- Garantie de compatibilité et de pérennité et respect des procédures AP-HP

Le Titulaire s'engage à maintenir les conditions, pendant la durée du marché, permettant d’assurer :

* Une compatibilité ascendante en ce qui concerne les mises à jour et les nouvelles versions des exemplaires (programmes, données, codes, fichiers, tables, paramétrages, etc.) selon les stipulations définies au présent CCP,
* L'évolution des logiciels avec une compatibilité et portabilité ascendante avec leur environnement logiciel et matériel, dans le respect de la définition du produit du Titulaire,
* La maintenance corrective, et évolutive de Progesa II ainsi que l’ensemble des prestations associées (fournitures logicielles, formation, assistance technique, documentations, etc).
* Concernant la réversibilité des données et l’historique des données, le Titulaire s’engage à réaliser une extraction des données du logiciel Progesa II et à les mettre à disposition de l’AP-HP, sur demande de l’AP-HP (sous forme de dump ou selon un cahier des charges fourni par l’AP-HP). Cette mise à disposition des données sera réalisée dans un délai de deux (2) mois maximum après réception de la commande.
* En cas d’arrêt de la maintenance d’un des produits constitutifs de Progesa II, le Titulaire s’engage à une obligation de moyens sur l’intégration d’un produit de remplacement conforme aux spécifications générales de Progesa II, proposé par le Titulaire et acquis par la Personne Publique, et à assurer à ses frais cette intégration.
* Le Titulaire respecte le processus de livraison établi par l’AP-HP, lequel peut varier dans le temps. Les livraisons sont réalisées sur les plateformes indiquées par l’AP-HP. Chaque livrable logiciel possède un numéro de version incrémental propre, visible à l’écran.
* Toute modification d’un logiciel ou des interfaces maintenue par le Titulaire entraîne la mise à jour automatique des documentations techniques et d’exploitation correspondantes et leur mise à disposition à la Personne publique concomitamment à la fourniture des mises à jour fonctionnelles mineures.
* Toute modification, adjonction, suppression apportée à ces documentations fait l’objet d’une identification expresse (exemples : numérotation et date de la version de documentation modifiée, présence d’un ajout concernant la documentation indiquant tous les articles ou paragraphes qui ont été modifiés), immédiatement exploitable par la Personne publique.
* Les correctifs établis dans la version en production et documentation associée sont également reportés dans les versions ultérieures et documentation associée, voire dans la version en cours de qualification.

##### 10.3.4- Garantie de maintenabilité par le dépôt des sources

Le Titulaire livre à l’AP-HP les sources du logiciel de management de la qualité des laboratoires de biologie médicale, à chaque livraison de nouvelle version corrective, évolutive relatives à ce logiciel et à cette version du logiciel.

Cet exemplaire est concédé à titre gratuit à l’AP-HP et est destiné à être utilisé par celle-ci en cas de disparition du Titulaire ou de défaillance de celui-ci dans les conditions prévues ci-après.

La Personne Publique s’engage à apporter aux codes sources livrés, tous les soins nécessaires, et au minimum ceux appliqués à ses propres informations ayant une importance équivalente, de manière à éviter une publication, une divulgation non autorisée des codes sources, ou un usage de celle-ci autre que pour les discussions mentionnées précédemment.

L’AP-HP s’engage à ne pas divulguer les codes source, à ne pas copier et reproduire les Codes Sources, et à ne pas utiliser les codes sources à l’exception des cas spécifiés ci-après :

* en cas de redressement ou liquidation judiciaire du Titulaire dans un délai d’un mois à compter du jugement prononçant le redressement ou la liquidation,
* en cas de liquidation amiable du Titulaire sans reprise de l’activité par un tiers,
* en cas de non-correction par le Titulaire d’une anomalie bloquante concernant les logiciels intégrant les codes sources, et en cas d’absence de solution de contournement dabs un délai de trois mois calendaires suivant sa notification.
* en cas d’arrêt des prestations de maintenance du logiciel Progesa II notifiée par le Titulaire.

Dans ces seuls cas, le Titulaire concède à l’AP-HP un droit exclusif d’utilisation, de copie et de modification des codes sources à seule fin de réaliser la maintenance de Progesa II.

## PENALITES - RESILIATION

### 11.1- Généralités

Par dérogation à l’article 14.1 du CCAG-TIC, les pénalités et leur taux sont ceux fixés ci-dessous. Elles ne pourront excéder 30% du prix de la prestation commandée.

Si le retard dans la fourniture et/ou l’exécution de prestations était imputable à l’AP-HP ou à un cas de force majeure, le délai global d’exécution serait automatiquement prolongé d’une durée égale à ce retard.

Le Titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non réalisation a donné lieu à l’application de ladite pénalité et ne saurait 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, réglé à terme échu par l’AP-HP. L’AP-HP peut également recouvrer les pénalités par l’émission d’un titre de recettes dans l’éventualité où il ne reste aucune prestation à facturer.

Les pénalités ne sont pas assujetties à la taxe sur la valeur ajoutée.

Les pénalités sont recouvrées par décompte opéré sur toute facture émise par le Titulaire au titre du présent marché ou, à défaut, par la notification au Titulaire d’un titre de recette.

En dérogation de l’article 14.1.3 du CCAG-TIC, la possibilité d’être exonéré de pénalités inférieures à 300 euros est inapplicable.

### 11.2- Pénalités pour retard dans la livraison de la solution logicielle ou dans l’exécution d’une commande

En cas de retard dans :

* la livraison de la solution logicielle au regard des délais spécifiés au cadre de réponse technique du Titulaire
* ou dans l’exécution d’une commande apprécié au regard des délais spécifiés dans le bon de commande adressé au Titulaire,

Le Titulaire encourt des pénalités calculées par application de la formule suivante :

**P = (V x R) / D**

Dans laquelle :

* **P** correspond au montant des pénalités
* **V** correspond au montant TTC de la commande
* **R** correspond au nombre de jours calendaires de retard
* **D** = **100** pour la fourniture et la mise en œuvre d’une solution logicielle et **100** pour toute autre commande.

### 11.3- Pénalités pour indisponibilité

En cas d’indisponibilité du logiciel, les pénalités s’appliquent en fonction de l’indisponibilité conformément aux dispositions de l’article 14.2 du CCAG TIC.

### 11.4- Pénalités applicables au titre des prestations de maintenance corrective

##### 11.4.1. Pénalités pour retard d’intervention

En cas de retard d’intervention au regard des délais impartis aux services du Titulaire mentionnés dans l’article « 6.1.8 – Délais d’intervention et plage de couverture » du présent Cahier des Clauses Particulières, le Titulaire encourt, une pénalité :

* Dans le cas d’erreur ou d’une anomalie critique ou bloquante, au-delà du délai de résolution, toute heure ouvre droit à 100 euros par heure de retard,
* Dans le cas d’erreur ou d’une anomalie majeure, au-delà du délai d’intervention :
* 100 euros par retard constaté, si le retard est inférieur à 2 jours ;
* 250 euros par retard constaté, si le retard est supérieur à 2 jours et inférieur à 4 jours ;
* 500 euros par retard constaté, si le retard est supérieur à 4 jours.

En cas de retard compté supérieur à une semaine, le Titulaire encourt, en sus, une pénalité d’un montant de :

* 1000 euros par jour de retard, pour une anomalie bloquante ;
* 500 euros par jour de retard, pour une anomalie majeure.

Dans ce cas, il n’est pas tenu compte, dans le calcul de cette seconde pénalité, du jour au cours duquel l’intervention devait contractuellement débuter ainsi que des deux (2) jours suivants.

Le retard est compté en jours ouvrés.

Si plusieurs retards sont constatés le même jour mais pour des interventions connexes ou ayant pour objet la même anomalie, la pénalité ne peut être appliquée qu’une fois.

##### 11.4.2. Pénalités pour retard dans la mise en place d’une correction ou d’une solution de contournement

En cas de retard dans la mise en place d’une correction ou d’une solution de contournement au regard des délais mentionnés dans l’article « 6.1.7 – Délais d’intervention, de résolution et plage de couverture » dans le Cahier des Clauses Particulières, le Titulaire encourt une pénalité de :

* 400 euros par jour de retard, si l’anomalie entraîne l’arrêt complet du service

(anomalieanomalie critique ou bloquante) ;

* 250 euros par jour de retard, si l’anomalie entraîne une dégradation importante du service (anomalie majeure).

Ne sont décomptés dans le retard que les jours durant lesquels le Titulaire est tenu d’intervenir en fonction de la plage horaire d’intervention qui lui a été assignée par l’AP-HP dans le bon de commande et/ou au sein des pièces du marché.

Le retard est compté en jours ouvrés.

En cas de retard compté en jours, pour une anomalie bloquante, le Titulaire encourt en sus une pénalité d’un montant de deux cent cinquante (250) euros par jour de retard. Dans ce cas, il n’est pas tenu compte, dans le calcul de cette seconde pénalité, du jour au cours duquel l’intervention devait contractuellement débuter.

Si plusieurs retards sont constatés le même jour mais pour des interventions connexes ou ayant pour objet la même anomalie, la pénalité ne peut être appliquée qu’une fois.

##### 11.4.3. Pénalités pour retard dans la fourniture d’une correction définitive

En cas de dépassement d’un délai maximum de fourniture d’une solution définitive prévu au présent cahier des clauses particulières à l’article 6.1.8., le Titulaire encourt des pénalités d’un montant de :

* 400 euros par jour de retard, si l’anomalie est critique ou bloquante (
* 250 euros par jour de retard, si l’anomalie est non bloquante

Ne sont décomptés dans le retard que les jours durant lesquels le Titulaire est tenu d’intervenir en fonction de la plage horaire d’intervention qui lui a été assignée par l’AP-HP dans le bon de commande.

Le retard est compté en jours ouvrés.

##### 11.4.4- Pénalités applicables en cas de non-respect de toute autre obligation du présent marché

En cas de non-respect par le Titulaire, sans motif valable, de toute autre obligation lui incombant au titre du présent marché, celui-ci encourt, au-delà d’un délai de quinze (15) jours calendaires à compter d’une mise en demeure de se conformer à ses obligations, restée sans effet, l’application par l’AP-HP d’une pénalité de deux cent cinquante (250) euros par jour de retard.

### 11.5- Résiliation

L’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris peut, si le prestataire ne remplit pas les obligations que lui impose le présent Cahier des Clauses Particulière, ou s’il les remplit de façon inexacte ou incomplète, prononcer la résiliation du marché après une mise en demeure dans laquelle le Titulaire sera informé de la sanction envisagée conformément à l’article 42 du CCAG-TIC.

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

Indépendamment des pénalités de retard, l’AP-HP aura la faculté de pourvoir aux besoins du service aux frais et risques du Titulaire.

Le marché sera résilié sans indemnité aux torts du Titulaire en cas d’inexactitude des renseignements prévus aux articles L2195-1 à l’article L2195-6 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

L’AP-HP se réserve le droit de résilier le marché pour motif d’intérêt général (à titre indicatif la passation d’un futur marché public).

## MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC

### 12.1- 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 CCP dans les cas suivants :

* 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 dans le périmètre de l’AP-HP.

La mise en œuvre de cette clause de réexamen pourra être initiée à l’initiative du RPA ou sur demande justifiée du Titulaire du marché par voie d’avenants. La demande devra parvenir au RPA par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

### 12.3- 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*

*Madame la Directrice*

*(à l’attention du DMIT)*

*5 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 ACHAT.

### 12.4- 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

### 13.1- 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 ».

### 13.2- Confidentialité

Le Titulaire qui, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, a reçu communication, à titre confidentiel, de renseignements ou de documents quelconques, est tenu de maintenir confidentielle cette communication.

Dans tous les cas, ces renseignements ou documents ne peuvent pas, sans autorisation, être communiqués à d’autres personnes que celles qui ont qualité pour les connaître. Le Titulaire se porte fort du respect par ses salariés et sous-traitants du principe de confidentialité des données précitées.

Indépendamment de l’éventuel engagement de sa responsabilité pénale, il assumera donc à ce titre, à l’égard de l’AP-HP, toutes conséquences de droit en cas de divulgation des informations confidentielles par ses salariés, ses sous-traitants et leurs salariés.

Le Titulaire comme l’AP-HP s’engagent à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par l’autre partie à l’occasion de l’exécution du présent marché, sauf en cas d’accord écrit donné par l’AP-HP et/ou par le Titulaire, lorsque les informations sont tombées officiellement dans le domaine public, lorsque les informations sont indiquées par la partie qui les communique à chaque communication comme n’étant pas confidentielles, lorsque les informations sont diffusées au public préalablement à la notification du marché ou lorsque les informations sont intégrées dans le produit.

Les codes sources du logiciel Progesa II sont confidentiels et ne peuvent être utilisés que dans les cas listés à l’article 10.3.4 du présent CCP.

Le Titulaire veille à ce qu’au cours de l’exécution du 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 la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, les dispositions du Code de la propriété intellectuelle applicables aux logiciels et celles du Code pénal. Par ailleurs, le Titulaire s’engage à veiller à ne pas conduire l’AP-HP à méconnaître ces dispositions en procédant à toutes les préconisations utiles en ce sens. Le Titulaire n’est en aucun cas maître des fichiers de l’AP-HP au titre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Titulaire s’engage par ailleurs à ne prendre aucune copie des supports, ne pas utiliser les documents à des fins autres que celles spécifiées dans le marché, ne pas utiliser ou diffuser, sans autorisation préalable écrite de l’AP-HP, aucune partie ou totalité d’un programme, d’un fichier et/ou d’une donnée détenu(s) par l’AP-HP ou installé(s) sur un élément ou sur un sous-ensemble d’une configuration, d’un matériel ou d’une pièce détachée détenu(s) par l’AP-HP et/ou aucune documentation détenue par l’AP-HP, à prendre toute mesure, notamment de sécurité matérielle pour assurer la conservation des supports tout au long de la durée du présent marché.

Le non-respect de ces dispositions peut entraîner la résiliation du marché aux torts du Titulaire.

### 13.3- Accès aux établissements – Identification

Les personnels du Titulaire ou ses préposés et sous – traitants ont accès aux locaux des établissements de l’AP-HP uniquement sur demande justifiée ou pour une prestation commandée de formation ou assistance technique sur site, en cas d’accord et rendez-vous préalable pris avec la DSN de l’AP-HP et le site, 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.

### 13.4- Grèves

En cas d’arrêt de travail imputable au Titulaire, ce dernier devra assurer les prestations considérées comme indispensables au bon déroulement des prestations 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.

## FACTURATION – PAIEMENT

### 14.1- Facturation

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

Le montant des prestations de maintenance est facturé trimestriellement ou annuellement à terme échu. Les trimestres de facturation sont les trimestres de l’année civile. Le premier et le dernier trimestre donnant lieu à la facturation de prestations de suivi au titre du présent marché sont facturés au *prorata temporis*.

Pour les prestations associées, une facture est établie pour chaque acompte ou, pour chaque commande, après constat de service fait.

En tout état de cause, le paiement définitif des prestations associées 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.

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 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 article livré (marque, quantité) ou de la prestation ;
* 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 fournitures livrées T.T.C. ;
* le n° 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 n° de SIRET de l’AP-HP : 267 500 452 00011 ;
* le Code service de l’établissement ayant passé commande (présent sur le bon de commande) ;
* le numéro de marché ;
* les numéros 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.

### 14.2- Paiement

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

En application de l’article R2192-11 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.

### 14.3- 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 5 %.

## ASSURANCES

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

* pour 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 pertes et dommages causés aux tiers du fait d’accidents ou d’incendies par ses matériels d’industrie, de commerce ou d’exploitation ;
* pour vol et détérioration du matériel de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris dont il effectuera le remplacement sur la base de la valeur à neuf desdits matériels.

## 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 fournisseur est dispensé du versement de la retenue de garantie. Toutefois, le marché peut faire l’objet d’une garantie prévue à l’article L2191-7 du Code de la commande publique.

## UTILISATION ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Titulaire concède à l’AP-HP un droit d'utilisation de la version initiale fournie à l’AP-HP ainsi que des nouvelles versions, des mises à jour, des corrections de la solution logicielle retenue et des adaptations susceptibles d’être commandées dans le cadre du présent marché et ce, pour une durée au moins égale à la durée légale de protection des droits d’auteur et droits voisins.

Ce droit d'utilisation recouvre les programmes, les bases, les fichiers et la documentation, propriétés du Titulaire ou de l'Éditeur auprès duquel il a obtenu le droit de distribuer son produit.

Le ou les exemplaires fournis s'utilisent uniquement selon les fonctionnalités, les spécifications, les prescriptions, la destination et les précautions mentionnées dans la documentation du Titulaire pour une exploitation sur les équipements de l’AP-HP quels qu’ils soient, dès lors que leurs caractéristiques sont conformes, et ce, par tout utilisateur de l’AP-HP (personnels et usagers de l’AP-HP, personnels d’autres hôpitaux et tiers).

La concession permet l'utilisation en réseau.

Ce droit d'utilisation de chaque exemplaire, leurs versions, mises à jour, corrections, recouvre :

1. le droit à la reproduction concernant le chargement, l'affichage, l'exécution, la transmission et/ou le stockage de l'exemplaire sur tout support numérique externe ;
2. le droit à un exemplaire de copie de sauvegarde par exemplaire et le droit à la duplication pour réaliser cet exemplaire de copie de sauvegarde ;
3. le droit d'étudier et de tester le fonctionnement des logiciels afin de déterminer les idées et principes qui sont à la base de n'importe quel élément des logiciels et modules complémentaires lorsque l’AP-HP effectue toute opération de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission et/ou de stockage ;
4. la reproduction du code des logiciels ainsi que la traduction de la forme du code des logiciels qui ne sont pas soumises à l'autorisation du Titulaire lorsque la reproduction et/ou la traduction, au sens du 1 ou du 2 de l'article L.122-6 du code de la propriété intellectuelle, sont indispensables pour obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité avec un logiciel crée de façon indépendante, sous réserve que soient réunies les conditions suivantes :
   1. ces actes sont accomplis par l’AP-HP ayant le droit d'utiliser un exemplaire du logiciel ou par un tiers désigné par l’AP-HP pour le compte de cette dernière ;
   2. les informations nécessaires à l'interopérabilité n'ont pas déjà été rendues facilement et rapidement accessibles à l’AP-HP ou au tiers désigné par l’AP-HP ;
   3. ces actes sont limités aux parties des logiciels d'origine nécessaire à cette interopérabilité.

Les informations ainsi obtenues doivent remplir les conditions d'information de l'article L.122-6-1 du code de la propriété intellectuelle.

Les codes sources du logiciel Progesa II livrés à l’AP-HP restent la propriété du titulaire du marché.

## LITIGES

Il est formellement spécifié qu’en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui pourraient survenir entre l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris 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 conviennent que le Tribunal Administratif de Paris est seul compétent en cas de litige, conformément à l’article R312-11 du Code de Justice Administrative.

## DEROGATIONS

* L’article 3 « Documents contractuels » déroge à l’article 4 du CCAG TIC relatif à l’ordre des pièces contractuelles.
* L’article 8.1.2 Vérification d’Aptitude (VA) déroge aux articles 30, 31, 32, 33 et 34 relatifs à la vérification.
* L’article 8.1.3. Vérification de Service Régulier (VSR) déroge aux articles 30, 31, 32, 33 et 34 relatifs à la vérification.
* L’article « 11- Pénalités - Résiliations » du présent cahier des clauses administratives particulières (CCP) déroge à l’article 14 du CCAG-TIC relatif aux pénalités.

## LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 – Politique Générale de Sécurité du Système d’information-AP-HP

* Annexe 1 - PGSSI\_AP-HP\_20170601V21

Annexe 2 – Règles de sécurité du Système d’Information applicables aux fournisseurs de l’AP-HP

* Annexe 2 – Fournisseur Sécurité

Annexe 3 – Cadre de cohérence technique

* Annexe 3 - CCT\_APHP

Annexe 4 – RGPD

* Annexe 4\_RGPD\_AGEPS

Annexe 5 – Unités d’oeuvre

* Annexe 5\_UO