

**Objet** : Réalisation de la montée de version SAP S/4HANA de l'application SAP ECC, assistance à la Maîtrise d'Ouvrage, mise en œuvre d'évolutions et prestations associées.

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

**Consultation N° 24.45.IT**

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**Procédure** :

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

**Durée** :

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

**SOMMAIRE**

Table des matières

[Article 1 : PREAMBULE – CONTEXTE 5](#_Toc198797419)

[1.1 Acheteur 5](#_Toc198797420)

[1.2 Contexte 5](#_Toc198797421)

[Article 2 : OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE 5](#_Toc198797422)

[2.1 Objet du marché 5](#_Toc198797423)

[2.2 Allotissement 6](#_Toc198797424)

[2.3 Forme du marché 6](#_Toc198797425)

[2.4 Durée 7](#_Toc198797426)

[2.5 Réalisation de prestations similaires 7](#_Toc198797427)

[2.6 Lieu d’exécution des prestations 7](#_Toc198797428)

[2.7 Langue du marché 7](#_Toc198797429)

[Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS 7](#_Toc198797430)

[Article 4 : DISPOSITIONS FINANCIERES 8](#_Toc198797431)

[4.1 Forme des prix 8](#_Toc198797435)

[4.2 Contenu des prix 8](#_Toc198797436)

[4.3 Actualisation des prix 9](#_Toc198797437)

[4.4 Taxe applicable 9](#_Toc198797441)

[Article 5 : MODALITES SPECIFIQUES D’EXECUTION DES LOTS RELEVANT DE LA CONCLUSION DE MARCHES SUBSEQUENTS 9](#_Toc198797442)

[5.1 Pièces constitutives du marché subséquent 10](#_Toc198797444)

[5.2 Forme et prix des marchés subséquents 10](#_Toc198797445)

[5.3 Modalités de passation des marchés subséquents 10](#_Toc198797446)

[5.4 Obligation de réponse 12](#_Toc198797447)

[5.5 Durée des marchés subséquents 12](#_Toc198797448)

[Article 6 : COMMANDE - LIVRAISON 12](#_Toc198797449)

[6.1 Commande 12](#_Toc198797451)

[6.1.1 Modalités 12](#_Toc198797452)

[6.1.2 Elaboration de la proposition détaillée 13](#_Toc198797453)

[6.1.3 Contenu des bons de commande 14](#_Toc198797454)

[6.1.4 Modification d’un bon de commande 14](#_Toc198797455)

[6.1.5 Suspension d’une commande 15](#_Toc198797456)

[6.1.6 Annulation d’une commande 15](#_Toc198797457)

[6.2 Livraison ou exécution d’une commande 15](#_Toc198797458)

[6.2.1 Modalités 15](#_Toc198797459)

[6.2.2 Délais de livraison ou d’exécution des commandes 15](#_Toc198797460)

[Article 7 : OPERATIONS DE VERIFICATION 16](#_Toc198797461)

[7.1 Généralités 16](#_Toc198797470)

[7.2 Remise de livrables 16](#_Toc198797471)

[7.3 Vérification d’installations matérielles et/ou logicielles 16](#_Toc198797472)

[7.3.1 Mise en ordre (MOM) 16](#_Toc198797482)

[7.3.2 Vérification d’aptitude (VA) 17](#_Toc198797483)

[7.3.3 Vérification de service régulier (VSR) 18](#_Toc198797484)

[7.4 Vérification des livrables non installés 19](#_Toc198797485)

[7.5 Admission – Réception définitive – Constat de service fait 20](#_Toc198797486)

[7.6 Garantie 20](#_Toc198797487)

[Article 8 : CONDITIONS DE SUIVI DES PRESTATIONS 20](#_Toc198797488)

[Article 9 : CONTROLE – SUIVI DU MARCHE 21](#_Toc198797489)

[9.1 Contrôle 21](#_Toc198797498)

[9.2 Suivi des commandes 21](#_Toc198797499)

[9.3 Non-conformité 22](#_Toc198797500)

[9.4 Suivi du marché 22](#_Toc198797501)

[9.5 Comitologie 23](#_Toc198797502)

[Article 10 : MODIFICATION DU MARCHE 23](#_Toc198797503)

[10.1 Clause de réexamen 23](#_Toc198797513)

[10.2 Ajout de références en cours de marché 23](#_Toc198797514)

[10.3 Modification de références en cours de marché 24](#_Toc198797515)

[10.4 Changement de dénomination sociale du Titulaire 24](#_Toc198797516)

[10.5 Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 24](#_Toc198797517)

[Article 11 : PENALITE 25](#_Toc198797518)

[11.1 Généralités 25](#_Toc198797520)

[11.2 Clauses étrangères 25](#_Toc198797521)

[11.3 Caractère moratoire des pénalités 25](#_Toc198797522)

[11.4 Modalités d’application des pénalités 26](#_Toc198797523)

[11.5 Recouvrement des pénalités 26](#_Toc198797524)

[11.6 Plafonnement des pénalités 26](#_Toc198797525)

[11.7 Modalités de calcul des pénalités 26](#_Toc198797526)

[Pénalités applicables en cas de dépassement d’une date de livraison pour les livrables définis en annexe 21 du CCTP, « Annexe\_21\_Synthèse prestations et livrables1.xlsx » 26](#_Toc198797527)

[Pénalités applicables en cas de non-respect des délais d’intervention ou de correction des anomalies déclarées en environnement de production (titulaire du lot 1) 27](#_Toc198797528)

[Pénalités applicables en cas de non-respect de la fenêtre de bascule 27](#_Toc198797529)

[Pénalités applicables en cas de défaut de mise en œuvre de la clause sociale d’insertion 27](#_Toc198797530)

[Pénalités applicables en cas de non-respect de toute autre obligation du présent accord-cadre 28](#_Toc198797531)

[11.8 Mise en œuvre des pénalités 28](#_Toc198797532)

[Article 12 : RESILIATION 28](#_Toc198797533)

[Article 13 : OBLIGATIONS DES PARTIES 28](#_Toc198797534)

[13.1 Engagements de l’AP-HP 28](#_Toc198797547)

[13.2 Obligations du Titulaire 29](#_Toc198797548)

[13.2.1 Généralités 29](#_Toc198797562)

[13.2.2 Certificats 30](#_Toc198797563)

[13.2.3 Secret professionnel et confidentialité 30](#_Toc198797564)

[13.2.4 Information et conseil 31](#_Toc198797565)

[13.2.5 Accès aux établissements – Identification 32](#_Toc198797566)

[13.2.6 Documentation 32](#_Toc198797567)

[13.2.7 Grèves 32](#_Toc198797568)

[13.2.8 Autorisation de citation 32](#_Toc198797569)

[13.2.9 Vente à des tiers 33](#_Toc198797570)

[13.2.10 Gestion des personnels du Titulaire 33](#_Toc198797571)

[13.2.11 Investissement 33](#_Toc198797572)

[13.2.12 Sous-traitance 33](#_Toc198797573)

[Article 14 : FACTURATION - PAIEMENT 34](#_Toc198797574)

[14.1 Forme et contenu des factures 34](#_Toc198797575)

[14.2 Facturation 35](#_Toc198797576)

[14.3 Paiement 35](#_Toc198797577)

[14.4 Avances 36](#_Toc198797578)

[Article 15 : NANTISSEMENT 36](#_Toc198797579)

[Article 16 : RETENUE DE GARANTIE 36](#_Toc198797580)

[Article 17 : ASSURANCES 36](#_Toc198797581)

[Article 18 : LITIGES 36](#_Toc198797582)

[Article 19 : CLAUSES SOCIALES ACTION D’INSERTION 37](#_Toc198797583)

[19.1 Publics éligibles 37](#_Toc198797590)

[19.2 Périmètre de l’action 37](#_Toc198797591)

[19.3 Volume horaire d’insertion à la charge du titulaire 37](#_Toc198797592)

[19.4 Modalités de mise en œuvre de l’action d’insertion 37](#_Toc198797593)

[19.5 L’insertion pendant et à l’issue du marché 38](#_Toc198797594)

[19.6 Le contrôle et l’évaluation de l’action d’insertion 38](#_Toc198797595)

[Article 20 : UTILISATION DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE 39](#_Toc198797596)

[Article 21 : DEROGATIONS 39](#_Toc198797597)

[Article 22 : ANNEXES 40](#_Toc198797598)

# PREAMBULE – CONTEXTE

## Acheteur

Le présent marché est porté par :

AP-HP

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE (AGEPS)

7, rue du Fer à Moulin

75221 – PARIS CEDEX 05

SIRET : 267 500 452 01928

Tél : 01 46 69 13 13

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

## Contexte

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

Ses missions consistent à :

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

# OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE

## Objet du marché

L’AP-HP a décidé de moderniser son application de gestion économique et financière portée par le logiciel SAP ECC en réalisant la montée de version vers SAP S/4HANA.

Cette démarche permet de résoudre le problème d'obsolescence technique du progiciel SAP ECC programmée en 2027 par l'éditeur via l'annonce de l'arrêt de la maintenance de cette version du produit tout en modernisant le progiciel existant.

L'institution profite de cette opportunité pour mettre en œuvre d'importantes évolutions demandées par le métier. Les évolutions sont décrites dans le CCTP, d’autres évolutions pourront être demandées dans le cadre de cette consultation.

L’accord-cadre a pour objet de définir les conditions administratives, techniques et financières permettant à l'AP-HP d'être accompagnée dans la réalisation de l'opération de conversion vers SAP S/4HANA dans laquelle seront acquises des prestations d’assistance à la maîtrise d'ouvrage, de conduite du changement, la mise en œuvre d'évolutions et l’acquisition de prestations associées.

Le détail technique des prestations attendues est précisé dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

## Allotissement

Le présent marché est alloti de la façon suivante :

* Lot n°1 : Intégration
* Lot n°2 : Assistance à la Maîtrise d’Ouvrage

Il est rappelé qu’un candidat se verra attribuer au maximum un seul lot.

## Forme du marché

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

Les prestations relevant des différentes parties de l’accord-cadre cadre sont les suivantes :

**Les prestations qui relèvent de l’accord cadre à bon de commande :**

Les Sections 1 et 2 du lot 1

Les Sections 1, 2 et 3 du lot 2

Les demandes de la Section 4 du lot 1 qui ne sont pas couverte par les marchés subséquents

Les demandes de la Section 4 du lot 1 qui ne sont pas couvertes par les marchés subséquents

- **Les prestations qui relèvent de l’accord cadre à marchés subséquents sont les suivantes :**

Les prestations de la section 3 du lot 1

Les prestations de la section 4 du lot 1

Les Marchés subséquents concerne les projets estimés supérieurs à 200 000 € HT.

Seul le montant estimatif initial tel qu’apprécié par l’AP-HP est pris en compte pour la détermination du lot et/ou de la procédure applicable (BdC ou MS).

Une mauvaise estimation, dès lors qu’elle n’est pas, d’une part, manifeste et, d’autre part, intentionnelle ou résultant d’une grave négligence, ne remet pas en cause le choix du lot concerné ou de la procédure, opéré initialement par l’AP-HP.

Les éventuelles augmentations ou diminutions du montant du projet en cours d’exécution (par avenant, révision ou actualisation de prix, …) ne sont pas pris en compte et ne sauraient en aucun cas remettre en cause le choix du lot concerné ou de la procédure, opéré initialement par l’AP-HP.

Les titulaires des lots du présent accord-cadre ne sauraient dès lors se prévaloir d’aucun préjudice ni former aucune demande indemnitaire pour ce motif.

## Durée

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

Il sera éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’AP-HP, à compter de six (6) mois avant la date de fin d’exécution.

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

## Réalisation de prestations similaires

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

## Lieu d’exécution des prestations

Les prestations s’exécutent dans les locaux de l’AP-HP, le titulaire pouvant proposer avec l’accord de l’AP-HP pour certaines d’entre elles d’être exécutées en dehors des locaux de l’AP-HP.

En cas d’accord de l’AP-HP, les prestations peuvent s’exécuter dans les locaux du Titulaire dans l’Union Européenne et en langue française.

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans le CCTP.

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

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

# DISPOSITIONS FINANCIERES



## Forme des prix

Le marché est à prix mixtes, c’est-à-dire à prix unitaires et forfaitaires répartis comme défini au CCTP.

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

Les prix sont fermes pour toute la durée du marché.

L’euro est la monnaie de compte du marché.

## Contenu des prix

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

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

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

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

## Actualisation des prix

Conformément à l'article R. 2112-10 du code de la commande publique, lorsque qu’un marché est conclu à prix ferme, ses clauses précisent :

1° Que ce prix sera actualisé si un délai supérieur à trois mois s'écoule entre la date à laquelle le soumissionnaire a fixé son prix dans sa dernière offre et la date de début d'exécution des prestations ;

2° Que l'actualisation se fera aux conditions économiques correspondant à une date antérieure de trois mois à la date de début d'exécution des prestations.

L’indice utilisé est l’indice SYNTEC.

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

L’actualisation est réglée par les dispositions suivantes :

* ***P = Po x [0,2 + 0,8 x (S/So)]***

Formule applicable pour chaque prix dans laquelle :

* **P** = Nouveau prix actualisé
* **Po** = Prix initial correspondant au prix proposé par le Titulaire dans son offre ayant fait l’objet de la notification du présent marché
* **S** = Dernier Indice SYNTEC connu à la date d’actualisation,
* **So** = Indice SYNTEC en vigueur à la date de notification du marché



## Taxe applicable

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

# MODALITES SPECIFIQUES D’EXECUTION DES LOTS RELEVANT DE LA CONCLUSION DE MARCHES SUBSEQUENTS

Les marchés subséquents sont mis en œuvre dans les lots n°1 et 2 pour les évolutions complémentaires selon les modalités ci-dessous :

- Lot n°1 : pour chaque demande dont le budget estimé est supérieur à 200 000 € hors taxes ;

- Lot n°2 : pour chaque demande dont le budget estimé est supérieur à 200 000 € hors taxes ;



## Pièces constitutives du marché subséquent

En dérogation à l’article 4 du CCAG-TIC, les marchés subséquents sont régis par les documents mentionnés ci-après, qui, en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l’ordre décroissant d’importance suivant :

* L’acte d'engagement du marché subséquent et son annexe financière ;
* L’acte d'engagement de l’accord-cadre et ses annexes ;
* Le cas échéant, le cahier des clauses particulières du marché subséquent (CCP) ;
* Le Cahier des Clauses Administratives Particulières de l’accord-cadre et ses annexes ;
* Le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l’information et de la communication (CCAG-TIC) approuvé par l’arrêté du 30 mars 2021
* Le cadre de réponse financier (CDRF) par lot,
* Le cadre de réponse technique (CDRT) par lot,
* Les bons de commande, et les documents associés, émis par l’AP-HP,
* Les actes spéciaux de sous-traitance ;
* Tout document déposé avec l’offre.

## Forme et prix des marchés subséquents

Les prix des marchés subséquents sont inférieurs ou égaux aux prix plafonds de l'accord-cadre.

Les prix des marchés subséquents et leurs formes sont indiqués dans les documents particuliers de chaque marché subséquent.

Les marchés subséquents sont conclus :

- Soit sous la forme d'un accord-cadre exécuté à bons de commande ;

- Soit sous la forme d’un marché ordinaire à prix forfaitaire ;

- Soit sous la forme d’un accord cadre exécuté pour partie à prix forfaitaire et pour partie à bons de commande.

Les marchés subséquents sont passés à prix fermes et définitifs.

## Modalités de passation des marchés subséquents

Lors de la survenance d’un besoin entrant dans l’objet du présent accord-cadre, l’AP-HP sollicite les titulaires de chaque, en vue de la conclusion de marchés subséquents.

L’AP-HP se réserve la possibilité d’organiser, avant tout lancement d’un marché subséquent, une réunion de pré-information avec le titulaire du lot de l’accord-cadre dont dépend le marché subséquent, objet de la consultation. Cette réunion a lieu dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique. Elle a pour objectif de présenter aux titulaires les principales caractéristiques techniques du projet, sans engagement de l’AP-HP.

Pour chaque marché subséquent, une lettre d'invitation à remettre une offre et les documents de la consultation sont transmis aux titulaires de l'accord-cadre par voie électronique.

Cette lettre constitue le règlement particulier de la consultation. Elle précise les pièces constituant les documents de la consultation, qui comprennent, outre la lettre elle-même, au moins les documents suivants :

* un modèle d'acte d'engagement et son annexe financière ;
* le cas échéant, un cahier des clauses particulières du marché (CCP).

Le CCP définit la ou les prestations stipulées dans l'accord-cadre à exécuter dans le cadre du marché subséquent et précise les éléments de l'accord-cadre propres aux besoins de l’AP-HP.

Le CCP précise également toutes les caractéristiques et modalités d'exécution des prestations demandées qui n'ont pas été fixées dans l'accord-cadre, clauses qui complètent celles fixées par le présent CCAP.

La lettre d'invitation à remettre une offre précise également les modalités d'établissement et la date limite de dépôt des offres. Chaque offre devra être remise de façon dématérialisée à l’AP-HP.

Le délai de remise des offres ne peut être inférieur à quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d’envoi des documents de la remise en concurrence.

Les offres faites par les titulaires ne sont pas recevables si les prix excèdent les prix plafonds fixés par l'accord-cadre. Les délais de validité des offres seront de 120 jours pour chaque marché subséquent.

Les titulaires transmettent :

* Une offre technique adaptées aux dispositions du marché subséquent ;
* Une offre financière basée sur les prix fournis dans le BPU de l’accord-cadre ;
* L’acte d’engagement dûment rempli ;

Le marché subséquent est attribué au titulaire si les conditions de son offre conviennent à l’AP-HP, dans le cas contraire, la consultation sera déclarée sans suite.

Le marché subséquent est attribué au regard des critères suivant :

- Critère prix 1 : entre 40% et 60%

- Critère technique 2 : entre 40% et 60%

Les compléments apportés, par le titulaire de l'accord-cadre, lors des marchés subséquents, ne peuvent avoir pour effet de modifier son offre à l'accord-cadre ni d'apporter des modifications aux termes de l'accord-cadre.

Les modalités de remise des offres sont fixées dans la lettre d'invitation.

## Obligation de réponse

Le titulaire de l'accord-cadre a une obligation de réponse à l'ensemble des marchés subséquents.

En cas d'absence de réponse ou de réponse irrégulière, inacceptable ou inappropriée, l’AP-HP se réserve le droit de conclure un marché public hors du présent accord-cadre.

## Durée des marchés subséquents

Les marchés subséquents peuvent être conclus durant toute la durée du présent accord-cadre. Pour chaque marché subséquent, le CCP précisera sa durée et sa date de début d’exécution. En tout état de cause, la durée d’un marché subséquent ne pourra pas aller au-delà de deux ans après la date de la fin de l’accord-cadre initial.

Dans le cas où un marché subséquent est exécuté par l’émission de bons de commande, ces derniers peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché subséquent, mais leur exécution doit être terminée au plus tard 6 mois suivant la fin du marché subséquent.

# COMMANDE - LIVRAISON



## Commande

### Modalités

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

Les commandes sont établies par la DSN (Direction des services numériques) ou la DEFIP (Direction Economique, Financière, de l’Investissement et du Patrimoine) et transmises au titulaire, soit par courrier soit par voie électronique.

L’exécution des prestations est subordonnée à l’émission d’un bon de commande.

Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée de validité du marché. Les délais d’exécution sont définis contractuellement soit au niveau du CCTP et de ses annexes pour les prestations forfaitaires ou lors de l’émission du bon de commande pour les évolutions complémentaires.

L’exécution des bons de commande émis avant la date d’échéance du présent marché peut être poursuivie au-delà de cette date d’échéance. Toutefois, aucun bon de commande ne pourra voir son exécution poursuivie au-delà de douze mois après la date d’échéance du marché.

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

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

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

### Elaboration de la proposition détaillée

Préalablement à l’émission d’un bon de commande pour les fournitures ou prestations qui y sont sujets (cf. paragraphe ci-dessus), l’AP-HP demande au Titulaire du marché de lui communiquer dans un délai maximum de 15 jours ouvrés une proposition détaillée.

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

A compter de l’émission de la demande par l’AP-HP, le Titulaire vérifie la teneur des informations qui lui ont été transmises et dispose d’un délai de 15 jour ouvré pour communiquer sa proposition dont un délai de 5 jour ouvré pour demander des informations complémentaires.

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

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

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

La proposition détaillée mentionne :

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

### Contenu des bons de commande

Les bons de commande comportent au minimum les indications suivantes :

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

## Modification d’un bon de commande

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

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

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

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

**Modification d’une commande sans modification de montant**

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

**Modification d’une commande avec modification de montant**

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

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

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

### Suspension d’une commande

Après l’émission du bon de commande, l’AP-HP se réserve la faculté de suspendre l’exécution de celui-ci pour une durée maximale de 3 mois. A cette occasion, l’AP-HP prend à sa charge les frais de prestations que le Titulaire a pu engager du fait du commencement d’exécution du bon de commande, si et dans la mesure où le Titulaire produit les justificatifs afférents adéquats et où la suspension est supérieure à une durée de quatorze (14) jours.

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

## Annulation d’une commande

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

## Livraison ou exécution d’une commande

### Modalités

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

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

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

A défaut de précisions du marché, les délais auquel le Titulaire s’est engagé dans son offre conformément aux dispositions du CCTP et de ses annexes sont applicables. Le non-respect des délais contractuels d’exécution ou de livraison entraine l’application de pénalités dans les conditions prévues à l’article relatif aux pénalités du présent CCAP.

# OPERATIONS DE VERIFICATION



## Généralités

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

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

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

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

En dérogation au CCAG-TIC, les opérations de vérification se déroulent dans les conditions prévues au présent article.

## Remise de livrables

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

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

Ce document est émis par l’AP-HP.

## Vérification d’installations matérielles et/ou logicielles



### Mise en ordre (MOM)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Vérification d’aptitude (VA)

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

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

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

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

Le Titulaire propose à l’AP-HP, avant le début de la VA, un cahier de fiches d'essais déclinées chacune en fiche de tests, eux-mêmes déclinés en pas de test.

Ce cahier d'essais, qui n'engage pas le Titulaire sur ses propres tests de qualification, sert de base à l’AP‑HP pour la VA si elle le juge en conformité avec les objectifs de la VA.

Les fiches d'essais et fiches de test sont répertoriées selon une nomenclature laissée au libre choix du Titulaire.

L'AP-HP choisit et réalise les essais qu'elle juge pertinents parmi ceux proposés par le Titulaire, et amende la VA d'autres essais qu'elle juge nécessaires.

Il n'est pas demandé au Titulaire de mise à jour du cahier d'essais consécutivement à l'amendement éventuel du contenu du cahier d'essais par l’AP-HP.

Le Titulaire a la charge de fournir temporairement les outils indispensables à la réalisation des essais, notamment les appareils de mesure nécessaires à la vérification du bon fonctionnement du service sur son périmètre de responsabilité, soit jusqu’à l’interface de service. De plus, il délègue auprès de l’AP-HP le personnel nécessaire pour la durée des essais de la VA.

L’AP-HP dispose d'un délai maximum fixé par le planning contractuel pour procéder à la VA à compter de la date de la validation du procès-verbal de mise en ordre de marche. Ce délai est fixé dans l’Annexe 21 au CCTP Synthèse prestations et livrables

L’AP-HP se réserve le droit d’interrompre à tout moment sa procédure de vérification et de prononcer au titulaire sa décision. Le Titulaire et l’AP-HP se rapprochent pour qualifier les anomalies.

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

En cas de blocage complet, la vérification d’aptitude est ajournée, le Titulaire dispose de 14 jours pour une nouvelle livraison corrigeant l’anomalie.

En cas de dégradation importante la vérification d’aptitude continue. Pendant ce temps le Titulaire faire une nouvelle livraison corrigeant l’anomalie. Si la dégradation importante persiste en fin de VA les anomalies sont enregistrées dans un procès-verbal de réception avec réserves. Le Titulaire dispose de 10 jours pour fournir une nouvelle version corrigeant les anomalies.

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

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

En l’absence de procès-verbal statuant sur la vérification d’aptitude alors qu’un délai de 1 mois est écoulé, la vérification d’aptitude est tacitement positive.

### Vérification de service régulier (VSR)

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

Avant de commencer la VSR, un contrôle de conformité et d'inventaire des fournitures et des travaux d'installation et de raccordement, ainsi qu'un contrôle du bon fonctionnement sont effectués sur site.

La durée de la VSR est fixée dans l’Annexe 21 au CCTP Synthèse prestations et livrables.

Les fournitures, prestations ou services sont réputés réguliers si la durée mensuelle des indisponibilités imputables ne dépasse pas celle prévue dans le CCTP, à défaut 5%.

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

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

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

En cas d'ajournement, le Titulaire a un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du PV d’ajournement pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

La réception de la VSR peut être limitée aux seuls éléments dont la régularité de service a été vérifiée, pourvu qu'ils permettent l'utilisation dans des conditions jugées acceptables par l’AP-HP.

A défaut de procès-verbal le résultat de la vérification de service régulier est tacitement considéré comme positif dans un délai maximum de quinze jours après la fin de la VSR.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

Si le résultat de la vérification de service régulier est positif, l’AP-HP prend une décision de réception définitive.

## Vérification des livrables non installés

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

L’AP-HP dispose d'un délai maximum fixé par le planning validé par les deux parties pour procéder à la validation, à compter de la date de livraison. Ce délai maximum est défini dans l’Annexe 21 au CCTP Synthèse prestations et livrables.

A chaque validation d’un livrable est associé un document formel, le procès-verbal de réception signé des deux parties. Le but du procès-verbal de réception est d’officialiser le résultat des travaux de validation et du constat de service fait.

Ce document est émis par l’AP-HP.

Il a l’un des statuts suivants :

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

Les modalités de traitement de ces statuts sont définies à l’annexe 21 du CCTP « Synthèse Prestations et livrables ».

Remarque : Concernant les interventions du Titulaire dans le cadre de prestations de maintenance, toute intervention et/ou réparation réalisée par le Titulaire ne préjuge pas de sa validité.

## Admission – Réception définitive – Constat de service fait

Les modalités d’acceptation des livrables sont déclinées à l’annexe 21 du CCTP « Synthèse Prestations et livrables ».

## Garantie

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

Le titulaire garantit le bon fonctionnement des fournitures, prestations ou services fournis à l’AP-HP en assurant à titre gratuit les prestations de maintenance les concernant, telles que décrites le cas échéant dans le CCTP.

Une période de garantie d'un an, est appliquée sur l'ensemble des prestations ou services du Titulaire.

La période de garantie débute à la date de réception de la VSR, que cette dernière soit tacite ou expresse.

Le Titulaire est tenu de cette garantie sous réserve que l’utilisation des prestations ou services soit conforme au présent marché et à la documentation qui aura été fournie à l’AP-HP.

# CONDITIONS DE SUIVI DES PRESTATIONS

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

Cette qualité et la conformité résultent notamment :

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

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

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

# CONTROLE – SUIVI DU MARCHE



## Contrôle

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

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

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

## Suivi des commandes

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

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

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

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

Dans le cas de non transmission du suivi, le titulaire encourt une pénalité de 100 € par jour ouvré de retard à compter du 16ème jour ouvré après l’échéance annuelle ou la demande en fin de marché.

## Non-conformité

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

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

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

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

La Direction des Achats de l’AGEPS se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire après émission d’une seule mise en demeure, dans les conditions prévues au chapitre RESILIATION du CCAG-TIC.

## Suivi du marché

Pour l’exécution et le suivi du marché, l’interlocuteur est désigné par le Titulaire selon les dispositions de l’annexe 06 du CCTP intitulée « Conditions de suivi des prestations.pdf ».

A cette fin, dans le prolongement immédiat de sa désignation, l’interlocuteur assure une première réunion de présentation. Il détermine en accord avec l’AP-HP le lieu de réunion qui peut-être dans les locaux du Titulaire ou ceux de l’AP-HP. Il présente l’organisation mise en place par le Titulaire le cas échéant, son équipe.

L’interlocuteur désigné par le Titulaire dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise pour chaque situation. Il assure notamment :

* Le suivi des déploiements
* Le suivi opérationnel continu ;
* L’organisation et le pilotage des réunion(s)
* Le suivi et la mise à jour de la base documentaire
* Le suivi de la facturation
* Le conseil en vue de l’optimisation du marché

Il est joignable et disponible du lundi au vendredi de 9H à 18H. En cas d’absence, le Titulaire désigne un remplaçant ayant le même niveau d’expertise et les mêmes prérogatives.

## Comitologie

La comitologie projet est définie au paragraphe 3.3.3 de l’annexe 6 du CCTP, intitulée « Conditions de suivi des prestations.pdf ».

# MODIFICATION DU MARCHE



## Clause de réexamen

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

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

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

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

Modalités de mise en œuvre de la modification :

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

Les éléments intègrent :

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

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

## Ajout de références en cours de marché

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

## Modification de références en cours de marché

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

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

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

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

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

## Changement de dénomination sociale du Titulaire

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

*AGEPS, Direction des ACHATS*

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

*7, rue du Fer à Moulin, 75005 PARIS*

Les changements concernés par la présente clause sont les suivants :

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

Un certificat administratif est alors établi par l’AGEPS.

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

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

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

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

# PENALITE



## Généralités

Tout manquement du Titulaire à ses obligations contractuelles donne lieu à pénalité.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le Titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment les prestations dont l’inexécution a donné lieu à l’application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

En dérogation à l’article 14.1 du CCAG TIC, les pénalités et leur taux sont ceux fixés ci-dessous.

## Clauses étrangères

Si une cause étrangère au Titulaire fait obstacle à l’exécution du marché, le Directeur de Projet de l’AP-HP peut, sur demande de celui-ci et suivant le caractère des faits signalés, accorder une prolongation du délai d’exécution dans les conditions fixées ci-après.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée au Titulaire lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité de ce dernier fait obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel. Il en est notamment ainsi, si la cause qui met le Titulaire dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel est le fait de la Personne Publique ou provient d'un événement ayant le caractère de force majeure. Le délai ainsi prolongé a, pour l'application du marché,

les mêmes effets que le délai contractuel.

Pour pouvoir bénéficier des dispositions du présent article, le Titulaire doit signaler au Directeur de Projet de l’AP-HP ou toute personne désignée par lui par courriel ou tout autre moyen de communication les causes faisant obstacle à l’exécution du marché dans le délai contractuel qui, selon lui échappent à sa responsabilité. Il formule en même temps une demande de prolongation du délai d’exécution. Il indique la durée de la prolongation demandée dès que le retard peut être déterminé avec précision. La décision relative à la prolongation du délai sera prise par le Directeur de projet de l’AP-HP lors du Comité de Projet.

Aucune demande de prolongation du délai d'exécution ne peut être présentée pour des événements survenus après l'expiration du délai contractuel, éventuellement déjà prolongé.

Il est précisé que si le retard est directement et exclusivement imputable à la Personne Publique, le délai d’exécution sera automatiquement prolongé d’une durée égale à ce retard.

## Caractère moratoire des pénalités

Il est expressément convenu que les pénalités prévues au présent article du CCP ont uniquement un caractère moratoire et n’ont pas de nature indemnitaire.

Le Titulaire reste donc intégralement redevable de la Prestation dont l’inexécution 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.

L’application des pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté l’AP-HP de prononcer toute autre sanction contractuelle dont une action en responsabilité et notamment de faire réaliser le cas échéant et dans le respect des droits de propriété, tout ou partie du marché aux frais et risques du Titulaire ou de notifier la résiliation du marché dans les conditions de

l’article 12 du présent CCAP.

Dans cette hypothèse, l’intégralité des pénalités versées ou dues par le Titulaire reste définitivement acquise à la Personne Publique.

## Modalités d’application des pénalités

Les pénalités sont discutées en Comité de Projet. Le Directeur de Projet APHP et le Titulaire s’efforcent de trouver un accord quant au principe et aux montants des pénalités.

A l’issue du Comité de Projet, la personne publique décide d’appliquer les pénalités selon les règles de plafonnement et les modalités de calcul ci-après indiquées.

## Recouvrement des pénalités

Le recouvrement des montants cumulés des pénalités s’opère par un décompte fait sur tout montant dû au Titulaire au titre du présent marché. Ce recouvrement s’effectue par l’émission d’un titre de recette.

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

## Plafonnement des pénalités

Le montant total des pénalités exigibles au titre des présents marché correspondants aux deux lots, sur la totalité de la durée de chacun des marchés est plafonné à 15% du montant du marché correspondant à chaque lot.

Lorsque le montant des pénalités encourues atteint ce plafond, le marché correspondant peut être résilié aux torts du Titulaire.

## Modalités de calcul des pénalités

### Pénalités applicables en cas de dépassement d’une date de livraison pour les livrables définis en annexe 21 du CCTP, « Annexe\_21\_Synthèse prestations et livrables1.xlsx »

En cas de dépassement d’une date de livraison d’une fourniture ou de réalisation prévues dans cette annexe, la Personne Publique peut appliquer, les pénalités de retard dont le montant est établi comme suit :

P = (V x R)/700

Dans laquelle :

P = montant hors taxes des pénalités ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable.

R = nombre de jours ouvrés de retard.

Pour chaque commande, les pénalités ne peuvent dépasser 12,5% de la commande HT.

### Pénalités applicables en cas de non-respect des délais d’intervention ou de correction des anomalies déclarées en environnement de production (titulaire du lot 1)

En cas de non-respect des délais d’intervention ou de correction des Incidents telle que décrite à la présente consultation suite à la bascule ou lors des évolutions fonctionnelles, le Titulaire du lot 1 sera redevable envers la Personne Publique d’une pénalité conformément au tableau ci-dessous :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Garantie de temps**  **d’Intervention (GTI)** | **Garantie de temps de Résolution (GTR)** |
|  | Pénalités | Pénalités |
| **Anomalie Bloquante** | 50 euros HT par heure de retard | 300 euros HT par heures de retard |
| **Anomalie Majeure** | 25 euros HT par heure de  retard | 30 euros HT par heure de retard |

Les heures de retard sont comptabilisées du lundi au vendredi de 8h à 18h.

La qualification des différents types d’anomalies est réalisée au paragraphe 4.4.2 de l’annexe 6 du CCTP.

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

Pour le calcul des pénalités, chaque heure commencée est due.

En fonction de son caractère opérationnel, la solution de contournement livrée en cas d’Incident est de nature à empêcher l’application des pénalités ci-dessus indiquées.

Aucune pénalité n’est applicable aux Incidents mineurs.

Toutefois, le Titulaire reste tenu de l’obligation de mettre tous les moyens en œuvre visant à remédier aux Incidents mineurs et il doit pouvoir en faire la preuve si la Personne Publique le lui demande.

### Pénalités applicables en cas de non-respect de la fenêtre de bascule

Comme indiqué dans le CCTP paragraphe 3.1 « Eléments calendaires », la fenêtre de bascule est contrainte. En cas de retard qui engendre un report de plusieurs mois de la bascule, une pénalité de 10% du montant du marché sera appliquée au titulaire en défaut.

### Pénalités applicables en cas de défaut de mise en œuvre de la clause sociale d’insertion

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

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

### Pénalités applicables en cas de non-respect de toute autre obligation du présent accord-cadre

En cas de non-respect par le Titulaire, sans motif valable, de toute autre obligation contractuelle et légale (par exemple, non-respect des préconisations RGPD, de la procédure de la sécurité de la relation fournisseurs, des dispositions relatives à la déclaration de sous-traitance, du respect du code du travail, etc.), quinze (15) jours calendaires après avoir été mis par écrit en demeure de le faire, celui-ci encourt l’application par le Personne Publique d’une pénalité de 100,00 euros hors taxes par jour de retard dans la limite de 3 000 euros HT par type d’obligation non respectée.

## Mise en œuvre des pénalités

Les pénalités sont cumulatives et ne sont applicables qu’après mise en demeure écrite au Titulaire, par tout moyen donnant date certaine à son envoi. Cette mise en demeure doit être motivée et indiquer les raisons qui justifient l’application de pénalités, lesquelles doivent impérativement être imputables au Titulaire ou à la chose livrée.

Toute mise en demeure est effectuée par lettre recommandée avec avis de réception.

# RESILIATION

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

En cas de contestation le Titulaire dispose de 15 jours pour présenter ses observations.

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

# OBLIGATIONS DES PARTIES



## Engagements de l’AP-HP

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

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

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

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

* Désigner un chef de projet qui est l’interlocuteur privilégié pour le suivi d’exécution du marché ;
* Informer le Titulaire des circonstances exactes de chaque incident signalé ;
* Exprimer ses besoins de manière précise et exhaustive ;
* Utiliser la solution de service conformément à la documentation associée ;
* Préparer une documentation complémentaire s’il la juge utile, adaptée aux conditions spécifiques d’utilisation propres à ses services ;
* Collaborer avec le Titulaire et notamment à répondre de manière diligente à toute demande ou question du Titulaire ;
* Informer le Titulaire de tout évènement ou difficulté de nature à empêcher, retarder ou modifier les obligations à la charge du Titulaire ;
* Démarrer et réaliser les vérifications et prononcer les admissions dans les délais qui lui sont impartis.

## Obligations du Titulaire



### Généralités

Le Titulaire s’engage à exécuter le marché conformément à ses dispositions.

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

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

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

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

* Ne pas tenter de débaucher directement ou indirectement, tout salarié de l’AP-HP, pendant la durée du présent marché et pendant un an à compter de sa résiliation ou de son expiration ;
* Vérifier la teneur de tous les documents, informations qui lui sont communiqués pour l’exécution de prestations, et, à ce titre, à informer l’AP-HP des éventuelles incohérences et erreurs décelées ;
* Désigner le chef de projet, interlocuteur privilégié du Titulaire pour exécuter le présent marché et pour gérer la relation avec l’AP-HP.

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

### Certificats

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

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

### Secret professionnel et confidentialité

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

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

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

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

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

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

À ce titre, le Titulaire s’engage :

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

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

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

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

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

L’AP-HP se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait nécessaire pour constater le respect des obligations précitées par le Titulaire. En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du Titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du code pénal.

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

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

### Information et conseil

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

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

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

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

### Accès aux établissements – Identification

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

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

### Documentation

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

Les documentations produites par le Titulaire devront :

* Être impérativement en français ;
* Être remises sous format numérique modifiables à l’aide de la suite Office ou de logiciels libres ;
* Comporter des numéros de page ;
* Comporter une table des matières.

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

### Grèves

En cas d’arrêt de travail imputable au Titulaire, ce dernier devra assurer les prestations considérées comme indispensables en accord avec la personne publique.

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

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

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

### Autorisation de citation

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

### Vente à des tiers

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

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

### Gestion des personnels du Titulaire

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

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

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

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

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

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

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

### Investissement

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

### Sous-traitance

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

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

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

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

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

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

# FACTURATION - PAIEMENT

## Forme et contenu des factures

Chaque facture doit indiquer :

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

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

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

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

Le prix de facturation hors taxes est celui en vigueur à la date de la commande avec application des taxes au taux en vigueur à la date de facturation.

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

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

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

## Facturation

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

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

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

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

## Paiement

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

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

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

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

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

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

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

## Avances

Le Titulaire bénéficie de l’avance, sous réserve des conditions visées aux articles R.2191-7 du Code de la commande publique. Il peut y renoncer en le mentionnant expressément sur l’acte d’engagement. Par défaut le taux applicable est de 20%.

# NANTISSEMENT

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

# RETENUE DE GARANTIE

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

# ASSURANCES

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

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

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

# LITIGES

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

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

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

# CLAUSES SOCIALES ACTION D’INSERTION

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

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

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



## Publics éligibles

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

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

## Périmètre de l’action

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

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

Le volume horaire de travail minimum suivant leur est obligatoirement réservé :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lot | Libellé du lot | Nombre d’heures d’insertion à réaliser pour la durée totale de l’exécution du marché |
| 01 | Intégration | **750** |
| 02 | Assistance à la Maîtrise d’Ouvrage | **150** |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Le contrôle et l’évaluation de l’action d’insertion

A l’initiative de l’AGEPS, une réunion de mise au point de l’action d’insertion est organisée avec le Titulaire du marché. Le suivi de la clause d’insertion sociale sera abordé lors des comités projets.

En complément des bilans transmis par le titulaire en application de l’article 16.1.4.5 du CCAG-TIC (bilan annuel et bilan de fin d’exécution du marché), le titulaire transmet à l’AGEPS au terme de chaque trimestre, les renseignements utiles propres à permettre le contrôle de l’exécution et l’évaluation des actions réalisées au cours du dernier trimestre conformément à l’annexe 1 Fiche suivi clause insertion du présent CCAP. La fiche de suivi de la clause d’insertion doit être envoyée complétée à la DSN préalablement à chaque comité de suivi projet.

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

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

# UTILISATION DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE

L’AP-HP conserve la propriété de l’ensemble des documents, supports de e-learning, images, graphismes, icônes et autres contenus créés spécifiquement dans le cadre de ce marché ; leur usage est strictement interdit au Titulaire ainsi qu’à ses sous-traitants. En revanche, l’AP-HP bénéficie de la libre utilisation des contenus ; elle peut librement les reproduire, les publier ou les communiquer par tout moyen et procédé sans limitation géographique ni de durée.

# DEROGATIONS

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Articles du CCAP** | **Articles du CCAG-TIC** | **Objet de la dérogation** |
| Article 3 Documents contractuels | Article 4 Pièces contractuelles | Ordre de priorité des pièces contractuelles |
| Article 5.1 Documents contractuels | Article 4 Pièces contractuelles | Ordre de priorité des pièces contractuelles |
| Article 11 Pénalités | Article 14.1 Pénalités pour retard | Traitement des pénalités selon la qualité de service définie en annexe |
| Article 7.3.2 Vérification d’aptitude (VA) | Article 33.2.1Décision après vérification | Délais de VA |
| Article 7.3.3 Vérification de service régulier (VSR) | Article 32.3 | Jalon de début de la VSR à l’issue des vérifications quantitatives |
| Article 7.3.3 Vérification de service régulier (VSR) | Article 32.4 | Conditions de VSR |
| Article 7.3.3 Vérification de service régulier (VSR) | Article 33.2.2 | Délais de VSR |
| Article 7.5 Admission-Réception définitive-Constat de service fait | Article 34 Admission, ajournement, réfaction et rejet | Modalités particulières d’ajournement et de rejets |

# ANNEXES

Annexe 1 – Fiche suivi clause insertion