

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

**Consultation N° 25.26-IT**

**Objet** : Solution logicielle unique pour la gestion de la Rétrocession des médicaments dans les Pharmacies à Usage Intérieur (PUI)

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**Procédure** :

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

**Durée** :

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

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

**SOMMAIRE**

Table des matières

[Article 1 : PREAMBULE – CONTEXTE 5](#_Toc210809844)

[1.1 Acheteur 5](#_Toc210809845)

[1.2 Contexte 5](#_Toc210809846)

[Article 2 : OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE 5](#_Toc210809847)

[2.1 Objet du marché 5](#_Toc210809848)

[2.2 Allotissement 5](#_Toc210809849)

[2.3 Forme du marché 6](#_Toc210809850)

[2.4 Durée 6](#_Toc210809851)

[2.5 Montant du marché 6](#_Toc210809852)

[2.6 Réalisation de prestations similaires 6](#_Toc210809853)

[2.7 Lieu d’exécution des prestations 6](#_Toc210809854)

[2.8 Langue du marché 6](#_Toc210809855)

[Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS 6](#_Toc210809856)

[Article 4 : DISPOSITIONS FINANCIERES 7](#_Toc210809857)

[4.1 Forme des prix 7](#_Toc210809858)

[4.2 Contenu des prix 7](#_Toc210809859)

[4.3 Révision des prix 7](#_Toc210809860)

[4.3.1 Révision à la demande de l’AP-HP 8](#_Toc210809861)

[4.3.2 Révision à la demande du titulaire 8](#_Toc210809862)

[4.3.3 Application des nouveaux tarifs 8](#_Toc210809863)

[4.3.4 Non-respect des délais 9](#_Toc210809864)

[4.4 Clause butoir 9](#_Toc210809865)

[4.5 Taxe applicable 9](#_Toc210809866)

[Article 5 : DEFINITION DES PRESTATIONS 9](#_Toc210809867)

[Article 6 : COMMANDE - LIVRAISON 9](#_Toc210809868)

[6.1 Commande 9](#_Toc210809869)

[6.1.1 Modalités 9](#_Toc210809870)

[6.1.2 Elaboration de la proposition détaillée 10](#_Toc210809871)

[6.1.3 Contenu des bons de commande 11](#_Toc210809872)

[6.1.4 Modification d’un bon de commande 11](#_Toc210809873)

[6.1.5 Suspension d’une commande 12](#_Toc210809874)

[6.1.6 Annulation d’une commande 12](#_Toc210809875)

[6.2 Livraison ou exécution d’une commande 12](#_Toc210809876)

[6.2.1 Modalités 12](#_Toc210809877)

[6.2.2 Délais de livraison ou d’exécution des commandes 12](#_Toc210809878)

[Article 7 : OPERATIONS DE VERIFICATION 13](#_Toc210809879)

[7.1 Généralités 13](#_Toc210809880)

[7.2 Remise de livrables 13](#_Toc210809881)

[7.3 Vérification d’installations logicielles 13](#_Toc210809882)

[4.5.1 Vérification d’aptitude (VA) 14](#_Toc210809883)

[4.5.2 Vérification de service régulier (VSR) 15](#_Toc210809884)

[7.4 Vérification de livrables non logiciels 16](#_Toc210809885)

[4.6 Admission – Réception définitive – Constat de service fait 17](#_Toc210809886)

[4.7 Garantie 17](#_Toc210809887)

[Article 8 : QUALITE DE SERVICE 17](#_Toc210809888)

[Article 9 : CONTROLE – SUIVI DU MARCHE 18](#_Toc210809889)

[9.1 Contrôle 18](#_Toc210809898)

[9.2 Suivi des commandes 18](#_Toc210809899)

[9.3 Non-conformité 19](#_Toc210809900)

[Article 10 : MODIFICATION DU MARCHE 19](#_Toc210809901)

[10.1 Clause de réexamen 19](#_Toc210809911)

[10.2 Modalités de mise en œuvre : 20](#_Toc210809912)

[10.3 Changement de dénomination sociale du Titulaire 21](#_Toc210809913)

[10.4 Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d’exécution 21](#_Toc210809914)

[Article 11 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 21](#_Toc210809915)

[11.1 Généralités 21](#_Toc210809916)

[11.2 Régime applicable des connaissances antérieures 22](#_Toc210809917)

[11.2.1 Généralités 22](#_Toc210809918)

[11.2.2 Régime des connaissances antérieures et aux connaissances antérieures standards 22](#_Toc210809919)

[11.2.3 Connaissances antérieures (hors standards) du Titulaire, de tiers et du bénéficiaire 23](#_Toc210809920)

[11.3 Régime applicable aux résultats 24](#_Toc210809921)

[11.4 Disponibilité des codes sources 24](#_Toc210809922)

[11.5 Précisions diverses 25](#_Toc210809923)

[Article 12 : PENALITE 25](#_Toc210809924)

[12.1 Généralités 25](#_Toc210809928)

[12.2 Pénalités relatives aux prestations de maintenance 26](#_Toc210809929)

[12.3 Pénalités pour retard de livraison d’une prestation (hors maintenance) 27](#_Toc210809930)

[12.4 Pénalité liée à la satisfaction annuelle 27](#_Toc210809931)

[12.5 Pénalité pour non-respect des engagements relatifs à la migration de la base de données 28](#_Toc210809932)

[12.6 Pénalités pour manquements contractuels généraux 28](#_Toc210809933)

[Article 13 : RESILIATION 29](#_Toc210809934)

[Article 14 : OBLIGATIONS DES PARTIES 29](#_Toc210809935)

[14.1 Engagements de l’AP-HP 29](#_Toc210809948)

[14.2 Obligations du Titulaire 29](#_Toc210809949)

[14.2.1 Généralités 29](#_Toc210809963)

[14.2.2 Certificats 30](#_Toc210809964)

[14.2.3 Secret professionnel et confidentialité 30](#_Toc210809965)

[14.2.4 Information et conseil 32](#_Toc210809966)

[14.2.5 Accès aux établissements – Identification 32](#_Toc210809967)

[14.2.6 Documentation 32](#_Toc210809968)

[14.2.7 Grèves 33](#_Toc210809969)

[14.2.8 Diffusion des fiches techniques 33](#_Toc210809970)

[14.2.9 Autorisation de citation 33](#_Toc210809971)

[14.2.10 Vente à des tiers 33](#_Toc210809972)

[14.2.11 Gestion des personnels du Titulaire 33](#_Toc210809973)

[14.2.12 Investissement 34](#_Toc210809974)

[14.2.13 Sous-traitance 34](#_Toc210809975)

[Article 15 : FACTURATION - PAIEMENT 35](#_Toc210809976)

[15.1 Forme et contenu des factures 35](#_Toc210809977)

[15.2 Facturation 35](#_Toc210809978)

[15.3 Paiement 36](#_Toc210809979)

[15.4 Avances 36](#_Toc210809980)

[Article 16 : NANTISSEMENT 36](#_Toc210809981)

[Article 17 : RETENUE DE GARANTIE 37](#_Toc210809982)

[Article 18 : ASSURANCES 37](#_Toc210809983)

[Article 19 : LITIGES 37](#_Toc210809984)

[Article 20 : CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES 37](#_Toc210809985)

[Article 21 : DEROGATIONS 37](#_Toc210809986)

[Article 22 : ANNEXES 38](#_Toc210809987)

# PREAMBULE – CONTEXTE

## Acheteur

Le présent marché est porté par :

AP-HP

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE (AGEPS)

7, rue du Fer à Moulin

75221 – PARIS CEDEX 05

SIRET : 267 500 452 01928

Tél : 01 46 69 13 13

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

## Contexte

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

Ses missions consistent à :

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

# OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHE

## Objet du marché

Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d’une solution logicielle unique pour la gestion de la rétrocession des médicaments dans les PUI (Pharmacies à Usage Intérieur) de l’AP-HP.

## Allotissement

Le marché n’est pas alloti, conformément à l’article L. 2113-11 du Code de la commande publique. La dévolution en lots séparés est de nature à restreindre la concurrence ou risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l’exécution des prestations.

Dans le cadre du présent marché, l’objet porte sur la fourniture, l’intégration, la maintenance corrective, préventive et évolutive ainsi que le support utilisateur d’une solution applicative standard, éditée par un fournisseur unique, pour la gestion des rétrocessions pharmaceutiques et devant être interfacée avec de nombreux systèmes tiers (ORBIS, GAM, SAP, MSSanté, DMP, robots de dispensation, etc.).

L’allotissement serait de nature à complexifier la coordination, multiplier les interfaces techniques et contractuelles, accroître les risques de dysfonctionnement ou de rupture de continuité de service et générer un surcoût de gestion.

## Forme du marché

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

## Durée

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

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

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

## Montant du marché

Conformément à l’article R. 2162-4 du Code de la commande publique, l’accord cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum représenté par 200% du montant de l’offre sur la durée totale du marché.

## 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 objet du marché sont exécutées par le Titulaire dans ses locaux ou bien dans les lieux où siègent les différents établissements de l’AP-HP.

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) et son annexe financière ;
* Le Cadre De Réponse Financier (CDRF) ;
* Le présent cahier des clauses particulières (CCAP) et son annexe ;
* 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 Technique (CDRT) *;*
* Les bons de commande émis par l’AP-HP en application du présent marché ;
* Les actes spéciaux de sous-traitance.

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

# DISPOSITIONS FINANCIERES

## Forme des prix

Le marché est à prix mixte : unitaire et forfaitaire.

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

L’euro est la monnaie de compte du marché.

## Contenu des prix

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

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

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

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

## Révision des prix

Par dérogation à l’article 10.1.1 du CCAG-TIC, les prix stipulés au présent marché, sont révisables à date anniversaire de la notification du marché, par application de la formule de révision suivante :

**P = Po x [0,40 + 0,60 x (S/So)]**

Formule applicable pour chaque prix dans laquelle :

* **P** = Prix révisé applicable après révision
* **Po** = Prix initial, correspondant pour la première révision au prix proposé par le Titulaire dans son offre ayant fait l’objet de la notification du marché ; puis, pour les révisions ultérieures, au dernier prix en vigueur avant révision,
* **S** = Dernier Indice SYNTEC publié à la date de la demande de révision,
* **So** = Indice SYNTEC de référence :
* Pour la première révision : indice en vigueur à la date de notification du marché ;
* Pour les révisions ultérieures : indice publié à la date anniversaire d’entrée en vigueur du prix précédent.

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

La révision peut intervenir à la demande de l’AP-HP ou du Titulaire, et est réglée par les dispositions décrites ci-dessous :

## Révision à la demande de l’AP-HP

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

## Révision à la demande du titulaire

Le Titulaire fait parvenir à :

*AGEPS, Direction des achats*

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

*7, rue du Fer à Moulin, 75005 PARIS*

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

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

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

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

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

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

## Application des nouveaux tarifs

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

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

## Non-respect des délais

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

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

## Clause butoir

Si la variation de prix annuelle résultant de la révision dépasse 1,5%, l’AP-HP se réserve le droit de la limiter au prix butoir prévu, sans que le Titulaire ne puisse s’y opposer.

## Taxe applicable

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

# DEFINITION DES PRESTATIONS

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et son annexe 1 « Description des unités d’œuvres ».

# COMMANDE - LIVRAISON

## Commande

### Modalités

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

Les commandes sont établies par la DSN (Direction des services numériques), dont le Centre de Solutions Applicatives (CSA) et transmises au titulaire, soit par courrier, soit par télécopie, soit par voie électronique.

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

Les bons de commande peuvent être émis pendant toute la durée de validité du marché. Ils ont un délai maximum d’exécution de 12 mois à compter de leur date d’émission, sous réserve de l’indication d’un délai d’exécution plus court dans le bon de commande ou dans un planning établi par écrit dans le cadre de l’exécution du présent marché et approuvé par l’AP-HP et le Titulaire.

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

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

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

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

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

### Elaboration de la proposition détaillée

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

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

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

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

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

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

La proposition détaillée mentionne :

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

### Contenu des bons de commande

Les bons de commande comportent au minimum les indications suivantes :

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

## Modification d’un bon de commande

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

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

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

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

Modification d’une commande sans modification de montant

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

Modification d’une commande avec modification de montant

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

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

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

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

### Suspension d’une commande

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

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

## Annulation d’une commande

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

## Livraison ou exécution d’une commande

### Modalités

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

Pour toute exécution ponctuelle d’une prestation, le Titulaire prévient impérativement l’AP-HP des dates et heures de livraison ou d’exécution. Sauf indication contraire signifiée par écrit au Titulaire, l’exécution des prestations ou la livraison des fournitures se font du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

Des périodes horaires spécifiques de livraison des fournitures de service ou d’exécution des prestations peuvent néanmoins être spécifiées dans le bon de commande de l’AP-HP.

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

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

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

Les prestations et les fournitures complémentaires, hors service opérateur, sont livrées ou exécutées dans les délais prévus dans les bons de commande, et le cas échéant dans les délais spécifiés au présent marché, éventuellement réduits si le Titulaire s’est engagé dans son offre à des délais de livraison ou d’exécution plus courts.

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

# OPERATIONS DE VERIFICATION

## 7.1 Généralités

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

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

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

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

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

## 7.2 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.

## 7.3 Vérification d’installations logicielles

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

* Les impacts techniques sont documentés ;
* La procédure d’installation est documentée ;
* La procédure de retour arrière est documentée

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

* Les composants logiciels mis à jour ;
* La procédure d’installation ;
* Les mises à jour éventuelles des procédures d’exploitation ;
* La liste des anomalies corrigées ;
* La liste des nouvelles fonctionnalités ;
* Les impacts techniques ;
* Les manuels utilisateurs, administrateurs mis à jour ;
* Le contenu de l’aide en ligne mis à jour.

L’AP-HP peut refuser une nouvelle version pour des raisons techniques ou de sécurité. Le Titulaire s’engage à maintenir les anciennes versions de sa solution.

### Vérification d’aptitude (VA)

Le Titulaire informe l’AP-HP lorsqu’il est prêt à livrer.

La Vérification d’aptitude vise à assurer :

* Une vérification technique, ayant pour objet de constater :
  + La conformité aux spécifications techniques du bon de commande et de façon générale du marché ;
  + 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 ;
  + Le contrôle de la documentation.
* Une vérification fonctionnelle, ayant pour objet de constater :
  + La conformité des résultats obtenus à ceux attendus ;
  + Aucune régression.

Ces opérations de vérification sont réalisées par les équipes de l’AP-HP avec l’assistance du Titulaire, si nécessaire à la demande de l’AP-HP.

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 n’engage pas le Titulaire sur ses propres tests, il sert de base à l’AP-HP pour réaliser son propre jeu d’essais.

L’AP-HP dispose d’un délai maximum fixé par le planning contractuel pour procéder à la VA à compter de la date de validation du procès-verbal de mise en ordre de marché.

Ce délai maximum est par défaut fixé à deux (2) mois.

En fonction du niveau d’anomalies rencontré par l’AP-HP (quantitatif ou qualitatif), l’AP-HP se réserve le droit d’interrompre à tout moment sa procédure de vérification et de prononcer au Titulaire sa décision.

A l’issue de la procédure de VA, l’AP-HP prononce :

* Soit une VA positive, faisant l’objet d’un procès-verbal de VA signé des deux parties ;
* Soit un ajournement. En cas d’ajournement, le Titulaire effectue une nouvelle livraison (et le cas échéant l’installation) sans qu’il soit nécessaire de refaire une Mise en ordre de marche ;
* Soit un rejet, selon les conditions du CCAG-TIC.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

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

Le Titulaire dispose alors d’un délai maximum fixé par le planning validé par les deux parties et par défaut d’un (1) mois pour effectuer les ajustements et la nouvelle livraison. Toute livraison par le Titulaire fait l’objet d’un bon de livraison émis par ce dernier et signé par le représentant désigné par l’AP-HP.

L’AP-HP procède alors à la VA des livrables logiciels concernés. Cette procédure de vérification des livrables logiciels est poursuivie dans les conditions spécifiées au présent article, jusqu’au prononcé par l’AP-HP :

* De la VA positive, qui fait l’objet d’un procès-verbal de VA signé des deux parties ;
* Ou du rejet, selon les conditions du CCAG-TIC.

En cas de VA positive, la date de réception par le Titulaire du procès-verbal validé de VA fixe ainsi le commencement des opérations de Vérification de Service Régulier.

La prononciation de la VA positive est indépendante de la mesure des indicateurs qui vise à qualifier les niveaux d’avancement et de qualité de la prestation réalisée pour aboutir au(x) livrable(s) par l’AP-HP à travers la présente Vérification d’Aptitude.

L’AP-HP s’engage à régler 40% des sommes engagées à l’issue de la VA.

### Vérification de service régulier (VSR)

La VSR a pour but de constater que les fournitures, prestations ou services fournis sont installés correctement et 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.

Les tests effectués lors de la VSR sont les suivants :

* Assurance de la régularité du service ;
* Vérification des fonctionnalités : tester que toutes les fonctionnalités de la solution sont bien présentes et fonctionnent comme prévu dans un cadre opérationnel réel ;
* Vérification des performances : vérifier que le système répond aux attentes de performance en termes de vitesse, réactivité et capacité à gérer les volumes de données ou d’utilisateurs ;
* Vérification des éléments techniques : s’assurer que l’infrastructure sous-jacente (serveurs, réseau, sécurité, etc.) fonctionne correctement.

L’AP-HP dispose d’un délai maximum fixé par le planning contractuel pour procéder à la VSR, à compter de la date où la VA a été prononcée. Ce délai maximum est par défaut fixé à deux (2) mois.

A l’issue de la VSR, l’AP-HP prononce :

* Soit la VSR positive de la prestation ; la VSR positive fait l’objet d’un procès-verbal de VSR signé des deux parties ;
* Soit l’ajournement de la prestation, en cas d’ajournement, le Titulaire effectue une nouvelle livraison ;
* Soit le rejet de la prestation, selon les conditions du CCAG-TIC.

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

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

Le Titulaire dispose d’un délai maximum fixé par le planning contractualisé par défaut de deux (2) mois pour effectuer les ajustements et la nouvelle livraison. Toute livraison par le Titulaire fait l’objet d’un bon de livraison émis par le Titulaire et signé par le représentant désigné par l’AP-HP.

L’AP-HP procède alors à la VSR des livrables logiciels concernés. La procédure est poursuivie, dans les conditions spécifiées au présent article, jusqu’au prononcé par l’AP-HP :

* Soit la VSR positive de la prestation qui fait l’objet d’un procès-verbal de VSR signé des deux parties ;
* Soit le rejet de la prestation, selon les conditions du CCAG-TIC.

La validation de service régulier ne pourra être prononcée qu’à la condition qu’aucune anomalie bloquante ou majeure ne subsiste.

En cas de VSR positive, la date de réception par le Titulaire du procès-verbal validé de VSR fixe ainsi le début de la période de garantie d’un (1) an.

La prononciation de la VSR positive est indépendante de la mesure des indicateurs qui vise à qualifier les niveaux d’avancement et de qualité de la prestation réalisée pour aboutir au(x) livrable(s) validé(s) par l’AP-HP à travers la présente Vérification de Service Régulier.

L’AP-HP s’engage à régler 60% des sommes engagées à l’issue de la VSR.

## 7.4 Vérification de livrables non logiciels

Le Titulaire livre à l’AP-HP les livrables non logiciels selon les dispositions prévues par les documents de la consultation. Sont considérés comme « livrables non logiciels » le résultat des prestations (notamment de maintenance logicielle), de fourniture de livrables documentaires ou 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 non logiciels se fait à partir des documents transmis par le Titulaire suivant les dispositions du CCAP, du CCTP, de ses annexes et des bons de commande.

L’AP-HP dispose d'un délai maximum fixé par le planning validé par les deux parties pour procéder à la validation, à compter de la date de livraison. Ce délai maximum est par défaut fixé à deux (2) mois.

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

Ce document est émis par l’AP-HP.

Il a l’un des statuts suivants :

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

Aucune réfaction ne peut avoir lieu.

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

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

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

* Accepté : traduit la validation du livrable et vaut constat de service fait ;
* Rejet de la prestation : selon les conditions du CCAG-TIC.

**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

Pour toute commande, l’admission est acquise dès lors que l’ensemble des livrables objets de la commande considérée a fait l’objet d’une acceptation dans le cas des « livrables non logiciels », toute éventuelle réserve ayant été levée.

S’agissant des « livrables logiciels », l’AP-HP prononce l’admission si la solution est conforme aux exigences spécifiées dans le contrat et donc si cette dernière a fait l’objet d’une VSR positive.

L’admission de la solution ne se fait pas immédiatement, mais elle est prononcée à la fin de la phase 6 désignée comme la phase de « Généralisation du déploiement », c’est-à-dire après que la solution a été largement déployée et validée dans le cadre du projet.

Un procès-verbal de réception est établi à l’issue de cette réception, valant constat de service fait. La réception prend effet à la date de notification au Titulaire de la décision de réception.

## Garantie

Le logiciel fourni est garanti contre les vices cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Le Titulaire garantit le bon fonctionnement du logiciel et de ses modules associés tel que décrit dans le CCTP.

Le Titulaire garantit durant un (1) an le bon fonctionnement de l’ensemble du logiciel, incluant ses composants, modules, correctifs et prestations associées, en assurant à titre gratuit les prestations de maintenance les concernant, telles que décrites le cas échéant dans le CCTP.

La période de garantie débute à la date de réception de la VSR, qu’elle soit tacite ou expresse.

Cette garantie est accordée sous réserve que le logiciel soit utilisé conformément aux stipulations du présent marché et à la documentation fournie par le Titulaire.

La maintenance commence dès la fin de la période de garantie. C’est une prestation récurrente annuelle.

# QUALITE DE SERVICE

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

Cette qualité et la conformité résultent notamment :

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

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

# 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

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

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 Service des Achats IT (SACIT) 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, Service des Achats IT (SACIT).

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

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.

# 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.

* 1. Évolutions pour cause réglementaires ou normatives

En cas de modification de la législation ou de la réglementation applicable à la rétrocession de médicaments, notamment en matière d’ordonnance numérique, de traçabilité, de facturation, de sécurité des données de santé, ou d’interopérabilité avec d’autres systèmes nationaux rendant nécessaire l’adaptation du présent marché, des modifications peuvent être apportées à la condition que :

* Les modifications soient conformes aux nouvelles exigences ;
* L’impact financier soit limité au coût strict de mise en conformité.
  1. Évolutions liées aux besoins fonctionnels et/ou techniques

Dans le cas d’une évolution des besoins de l’AP-HP en cours d’exécution du contrat (ex. : augmentation significative du volume de rétrocessions, ouverture d’une nouvelle unité de rétrocession, évolution des flux, nécessité d’un module supplémentaire, nécessité d’une interface supplémentaire), une révision du marché peut être envisagée sous réserve que :

* Les nouvelles références respectent les exigences substantielles du présent marché ;
* Les nouvelles références ne soient pas de nature à diminuer la qualité technique et/ou fonctionnelle de l’offre initiale du Titulaire.
  1. Évolutions pour cause d’adjonction de groupes hospitaliers ou d’établissements initialement non bénéficiaires.

En cas d’évolution du périmètre d’exécution du marché par adjonction de groupes hospitaliers ou d’établissements non bénéficiaires initialement dans le périmètre de l’AP-HP, la présente clause est appliquée.

* 1. Contraintes de sécurité ou de cybersécurité

Toute évolution imposée pour des raisons de sécurité ou de conformité aux bonnes pratiques peut justifier la modification ou le remplacement des matériels ou services concernés.

## Modalités de mise en œuvre :

Le Titulaire est tenu de soumettre à l’acheteur les éléments motivant sa demande au plus tard un (1) 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 ;

Le prix net des prestations ajoutées est déterminé selon l’une des modalités suivantes, par ordre de priorité :

* Lorsqu’il existe, par application d’un taux de remise consenti par le Titulaire et validé par l’AP-HP, appliqué au tarif public ou conseillé par l’éditeur ;
* À défaut, par application du taux de remise calculé à partir du rapport entre le prix net contractuel et le tarif conseillé de l’éditeur pour une prestation analogue mentionnée dans la proposition financière initiale ;
* En l’absence de tarif public ou conseillé, le Titulaire devra justifier, par tout moyen approprié, de l’équivalence économique de la prestation proposée avec une prestation analogue du cadre de réponse financier initial, notamment par la communication de ses coûts internes, taux de marge, ou éléments tarifaires comparables.

En tout état de cause, le prix net proposé ne pourra excéder de plus de 10 % le prix moyen des prestations de complexité ou de valeur comparable figurant dans le cadre de réponse financier initial, sauf accord exprès et motivé de l’AP-HP.

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

## 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.

# PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

## Généralités

Dans le cadre de l’exécution des prestations du présent accord-cadre, le Titulaire peut être amené à utiliser des logiciels et/ou créer des contenus (notamment toute documentation et livrables afférents aux prestations et à la bonne exécution du marché) pouvant être protégés par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire et le secret des affaires.

La présente clause a pour objet de définir les conditions d’utilisation de ces logiciels et contenus dans le présent accord-cadre ainsi que de préciser les définitions de l’ensemble des éléments intervenant dans la réalisation des prestations.

Les droits cédés ou concédés au titre du présent accord-cadre doivent permettre de :

* Donner accès aux bénéficiaires et à tout tiers autorisé par ces derniers, aux éléments précisés ci-après, sans aucune limitation de quelque nature que ce soit, juridique ou technique ;
* Utiliser et disposer librement de tous les documents et informations nécessaires au fonctionnement opérationnel du présent accord-cadre et particulièrement pour remettre en concurrence les prestations à l’issue du marché et transmettre à tout tiers toutes les informations nécessaires à son exécution.

Les livrables réalisés dans le cadre des prestations de l’accord-cadre ont vocation à pouvoir être utilisés et mise en œuvre par les bénéficiaires.

Les résultats peuvent, à titre d’exemple, être des études, des audits, des supports de formation ou des développements informatiques sous forme de sources et le cas échéant d’exécutables, des bases de données, des dossiers d’études techniques, de spécifications, de paramétrage, d’exploitation et de maintenance ainsi que de documentation.

## Régime applicable des connaissances antérieures

## Généralités

L’utilisation de connaissances antérieures qui ne seraient pas parfaitement identifiables et techniquement séparables des résultats (c’est-à-dire qui figurent dans des documents et fichiers sources non distincts) est interdite.

Au cours de l’exécution du présent accord-cadre, le Titulaire ne peut utiliser ou incorporer, sans l’accord préalable de l’acheteur, des connaissances antérieures nécessaires à la réalisation de l’objet du présent accord-cadre qui seraient de nature à limiter ou à rendre plus coûteux l’exercice des droits afférents aux résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de l’analyse et du respect du régime juridique des connaissances antérieures et des connaissances antérieures standards utilisées dans le cadre de l’accord-cadre.

## Régime des connaissances antérieures et aux connaissances antérieures standards

Dès lors que le Titulaire envisage d’utiliser des connaissances antérieures ou des connaissances antérieures standards, il s’engage à ce qu’elles soient identifiées dans son offre ou en toute hypothèse a fur et à mesure de l’exécution du marché, avant toute intégration et/ou utilisation d’une connaissance antérieure ou d’une connaissance antérieure standard non prévue dans l’offre.

Le Titulaire précise l’ensemble des éléments nécessaires à l’utilisation des connaissances antérieures et connaissances antérieures standards par l’acheteur. Pour les connaissances antérieures standards, il précise en outre :

* Les informations relatives au donneur de licence ;
* Les conditions de la licence ;
* Pour les connaissances antérieures standards logicielles sous licence propriétaire, les conditions de maintenance corrective, adaptative et évolutive ;
* Pour les logiciels standards sous licence propriétaire qui seraient difficilement remplaçables, les mesures le cas échéant mises en place pour préserver les droits de l’acheteur (séquestre des codes sources par exemple).

A défaut d’identification expresse en tant que connaissance antérieure (standard ou non) dans l’offre ou en cours d’exécution, tout élément livré en exécution du marché est réputé être un résultat. Dans cette hypothèse, le Titulaire peut choisir de remplacer l’élément concerné à ses frais afin qu’il soit compatible avec le régime des résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de l’analyse et du respect du régime juridique des connaissances antérieures et des connaissances antérieures standards qu’il intègre dans le cadre de l’accord-cadre.

Les droits d’utilisations sur les connaissances antérieures standards s’appliquent dans les conditions de leur licence, telle qu’acceptée par le bénéficiaire.

Le Titulaire ne peut utiliser des connaissances antérieures ou des connaissances antérieures standards sans l’accord préalable du bénéficiaire.

Le prix de cette licence est compris dans le montant du marché pour les utilisations prévues dans le cadre du marché et pour la durée du marché.

## Connaissances antérieures (hors standards) du Titulaire, de tiers et du bénéficiaire

Lorsque le Titulaire incorpore des connaissances antérieures dans les résultats ou fournit des connaissances antérieures dans le cadre de l’exécution du marché ou que des connaissances antérieures, sans être incorporées aux résultats, sont strictement nécessaires pour la mise en œuvre des résultats, le Titulaire autorise l’acheteur à utiliser les connaissances antérieures pour les mêmes droits, durée, territoire et finalités d’utilisation que ceux prévus dans le régime applicable aux résultats.

Le bénéficiaire n’est pas autorisé à utiliser les connaissances antérieures indépendamment de l’utilisation des résultats sauf si elles sont placées sous un régime d’utilisation qui le permet.

Pour les logiciels, le droit de pouvoir les rétrocéder à tout tiers et de pouvoir les diffuser sous licence libre prévu au bénéfice de l’acheteur sur les résultats ne s’applique pas aux connaissances antérieures, sauf stipulations contraires dans le marché ou si elles sont placées sous un régime d’utilisation qui le permet.

Dans l’hypothèse où une cession à titre exclusif des résultats au profit de l’acheteur est prévue dans le prix de l’accord-cadre, l’exclusivité ne concerne pas les connaissances antérieures, sauf stipulations expresses dans les documents de l’accord-cadre.

L’autorisation d’utiliser les connaissances antérieures est comprise dans le prix de l’accord-cadre.

Au cours de l’exécution du marché, le Titulaire ne peut utiliser ou incorporer, sans l’accord préalable de l’acheteur, des connaissances antérieures nécessaires à la réalisation de l’objet du marché qui seraient de nature à limiter ou à rendre plus coûteux l’exercice des droits afférents aux résultats.

Le Titulaire ne peut utiliser les connaissances antérieures du bénéficiaire que dans le cadre de l’exécution du marché et s’engage à ne pas divulguer les informations confidentielles contenues dans ces connaissances antérieures.

Le bénéficiaire reste donc titulaire des droits portant sur les connaissances antérieures qu’il apporte.

Ainsi, le Titulaire ne peut donc pas les exploiter dans un autre contexte sans autorisation préalable du bénéficiaire.

## Régime applicable aux résultats

Conformément à l’article 46.2 du CCAG-TIC, le Titulaire concède à l’AP-HP un droit d'utilisation de la version initiale fournie à l’AP-HP ainsi que des nouvelles versions, des mises à jour, des corrections de la solution logicielle retenue et des adaptations susceptibles d’être commandées dans le cadre du présent marché et ce, pour une durée au moins égale à la durée légale de protection des droits d’auteur et droits voisins.

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

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

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

* Le droit à la reproduction concernant le chargement, l'affichage, l'exécution, la transmission et/ou le stockage de l'exemplaire sur tout support numérique externe,
* Le droit à un exemplaire de copie de sauvegarde par exemplaire et le droit à la duplication pour réaliser cet exemplaire de copie de sauvegarde,
* Le droit d'étudier et de tester le fonctionnement des logiciels afin de déterminer les idées et principes qui sont à la base de n'importe quel élément des logiciels et modules complémentaires lorsque l’AP-HP effectue toute opération de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission et/ou de stockage,

La reproduction du code des logiciels ainsi que la traduction de la forme du code des logiciels qui ne sont pas soumises à l'autorisation du Titulaire lorsque la reproduction et/ou la traduction, au sens du 1 ou du 2 de l'article L. 122-6 du Code de la propriété intellectuelle, sont indispensables pour obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité avec un logiciel crée de façon indépendante, sous réserve que soient réunies les conditions suivantes :

* Ces actes sont accomplis par l’AP-HP ayant le droit d'utiliser un exemplaire du logiciel ou par un tiers désigné par l’AP-HP pour le compte de cette dernière ;
* Les informations nécessaires à l'interopérabilité n'ont pas déjà été rendues facilement et rapidement accessibles à l’AP-HP ou au tiers désigné par l’AP-HP ;
* Ces actes sont limités aux parties des logiciels d'origine nécessaire à cette interopérabilité.

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

## Disponibilité des codes sources

Le Titulaire effectue un dépôt des sources des logiciels, pouvant recevoir la qualification de connaissances antérieures, maintenus auprès de l’Agence pour la Protection des Programmes, ou, sous réserve d’agrément écrit de l’AP-HP, auprès d’un autre organisme habilité. Cet exemplaire est concédé à titre gratuit à l’AP-HP et est destiné à être utilisé par celle-ci en cas de disparition du Titulaire ou de défaillance de celui-ci.

Les cas permettant à l’AP-HP d’utiliser d’office l’exemplaire des sources du logiciel sans que le Titulaire puisse s’y opposer, sont :

* Le redressement, sans reprise des engagements du Titulaire par le repreneur en cas de plan de cession, dans un délai d’un (1) mois à compter de la prise d’effet du plan de cession ;
* La liquidation judiciaire ;
* La dissolution du Titulaire ;
* L’arrêt de l’activité du Titulaire.

En cas d’utilisation de l’exemplaire déposé par l’AP-HP, l’AP-HP peut modifier, adapter ou améliorer cet exemplaire.

## Précisions diverses

En cas de cessation de l’accord-cadre pour quelque cause que ce soit, l’AP-HP demeure licenciée de l’ensemble des droits d’utilisation portant sur les résultats et les connaissances antérieures, qui sont nécessaires pour les besoins découlant de l’objet de l’accord-cadre. Les conditions générales précitées ne peuvent déroger à cette disposition.

Le Titulaire garantit l’AP-HP contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu’en soit la forme, l’objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l’exécution du marché ou la commercialisation de l’offre aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l’apparition d’une contestation émanant d’un tiers ou d’un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le Titulaire s’engage à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser et à ses propres frais.

# PENALITE



## Généralités

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

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

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

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

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

Si les différentes pénalités ne sont pas exclusives les unes des autres, par dérogation à l’article 14.1.2 du CCAG-TIC, leur montant global exigible au titre du marché est limité à 20% du montant hors taxe du bon de commande au titre duquel s'effectue la prestation concernée par le fait générateur de la pénalité (hors pénalités concernant les engagements sur les correspondants du titulaire, qui n’est pas une prestation commandée mais applicable pour tous les types de prestations et à n’importe quel moment de l’exécution du contrat).

En dérogation de l’article 14.1.3 du CCAG-TIC, la possibilité d’être exonéré de pénalités inférieures à 1000 € est inapplicable.

## Pénalités relatives aux prestations de maintenance

1. Maintenance corrective

Les niveaux de service sont ceux définis dans le CCTP.

* Retard dans le délai de prise en compte et dans la Garantie du Temps de Rétablissement (GTR)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gravité | Délai de prise en compte | Garantie de Temps de Rétablissement | Pénalités retard d’intervention | Pénalités retard rétablissement |
| Incident Critique | 30 minutes | 2 heures | 500 € par heure de retard entamée | 700 € par heure de retard entamée |
| Incident Bloquant | 1 heure | 4 heures | 300 € par heure de retard entamée | 500 € par heure de retard entamée |
| Incident Majeur | 2 heures | 8 heures | 150 € par heure de retard entamée | 300 € par heure de retard entamée |
| Incident Mineur | 3 jours ouvrés | 3 jours ouvrés | 75 € par jour ouvré de retard entamé | 150 € par jour ouvré de retard entamé |

* Retard dans la mise en place d’une solution définitive après validation d’une solution de contournement, remplacement, substitution

Les pénalités suivantes sont appliquées en cas de retard dans la mise en place d’une solution définitive :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gravité | Fourniture d’une solution définitive (dégradation constatée) | Fourniture d’une solution définitive (non-dégradation) | Pénalités retard solution définitive (dégradation constatée) | Pénalités retard solution définitive (non-dégradation) |
| Incident Bloquant | 1 semaine | 1 mois ou prochaine livraison majeure**\*** | 900 € par jour ouvré de retard | 500 € par semaine de retard |
| Incident Majeur | 1 mois | 3 mois ou prochaine livraison majeure**\*\*** | 500 € par jour ouvré de retard | 300 € par semaine de retard |
| Incident Mineur | 72 heures ouvrées | Prochaine livraison majeure | 100 € par jour ouvré de retard | |

**\*** *dans le délai maximum de 3 mois*

*\*\* dans le délai maximum de 6 mois*

1. Maintenance évolutive et réglementaire

Les niveaux de service sont ceux définis dans le CCTP.

* Retard dans la fourniture de la mise à jour (MAJ) logicielle

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fait générateur | Délais associés | Pénalités associées |
| Prévenance de l’AP-HP sur une nouvelle version | 3 mois avant le lancement | 75 € par jour de retard de prévenance |
| Fourniture des mises à jour | Délai maximal de 30 jours ouvrés après la date convenue de livraison de la mise à jour (fixée contractuellement dans le planning) | 250 € par jour ouvré de retard à partir du 1er jour suivant le dépassement du délai maximal |

## Pénalités pour retard de livraison d’une prestation (hors maintenance)

En cas de retard dans la livraison d’une prestation commandée au titre du présent marché (hors prestations de maintenance), l’AP-HP applique des pénalités selon les modalités suivantes :

1. Constat du retard

Le retard est constaté lorsque :

* La livraison n’a pas été effectuée dans les délais indiqués au bon de commande ou dans le planning validé en comité ;
* Ou lorsque l’admission des fournitures n’a pas été réalisée dans les délais prévus, du fait du Titulaire (par exemple en cas de rejet suivi d’une vérification d’aptitude négative).

1. Point de départ du calcul

Le délai de retard court à compter du lendemain de la date prévue de livraison ou d’admission, telle qu’indiquée dans le bon de commande ou dans le planning validé par l’AP-HP.

1. Formule de calcul

Le montant de la pénalité est déterminé par la formule suivante :

**P = (V × R) / 500**

Formule dans laquelle :

**P** = montant de la pénalité

**V** = Valeur pénalisée, établie sur la base du montant HT du bon de commande concerné

**R** = Nombre de jours ou d'heures de retard, selon le délai de référence.

## Pénalité liée à la satisfaction annuelle

En cas de taux de satisfaction global inférieur à 70 % lors de l’enquête annuelle, l’AP-HP pourra appliquer une pénalité forfaitaire de 1000 € et ce, dès le dépassement d’un point de pourcentage en dessous du seuil fixé.

Le Titulaire demeure tenu de proposer un plan d’action conformément aux exigences du CCTP.

## Pénalité pour non-respect des engagements relatifs à la migration de la base de données

Si le Titulaire n’a pas engagé les travaux de migration du système de gestion de base de données ORACLE vers un système alternatif dans les délais figurant dans son cadre de réponse technique, il pourra se voir appliquer une pénalité forfaitaire de 20 000 €.

Lorsque l’AP-HP envisage d’appliquer cette pénalité, elle invite, par écrit, le Titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours. Cette invitation précise le montant de la pénalité susceptible d’être appliquée, les manquements concernés ainsi que le délai imparti au Titulaire pour présenter ses observations. A défaut de réponse du Titulaire dans ce délai, ou si l’AP-HP considère que les observations formulées par le Titulaire ne permettent pas de démontrer que le manquement ne lui est pas imputable, la pénalité s’applique.

La présente pénalité ne pourra pas être appliquée si le Titulaire fait usage d’une base de données autre qu’ORACLE dès la notification du marché.

## Pénalités pour manquements contractuels généraux

Cette clause s’applique à tout manquement du Titulaire à ses obligations contractuelles, hors cas déjà couverts par des pénalités spécifiques prévues au marché.

Sont notamment visés :

* Retard ou absence de remplacement de personnel prévu,
* Non-production à temps de propositions détaillés chiffrées,
* Non production à temps des indicateurs de suivi (suivi tickets, incidents, prestations),
* Non-respect des délais pour les opérations de vérifications,
* Défaut de suivi, accompagnement ou gestion d’obsolescence des logiciels,
* Manquement au devoir de conseil et d’information,
* Non-respect des obligations de confidentialité, secret professionnel ou sécurité des données,
* Non-tenu d’un comité et/ou fourniture du compte-rendu,
* Défaut de déclaration des sous-traitants et des prestations confiées.

Cette liste est indicative et non limitative. Tout manquement contractuel prévu dans le cadre du présent marché pourra être pris en compte dans le cadre de cette pénalité.

1. Point de départ du calcul

Le délai de retard ou le manquement est constaté :

* A compter du lendemain de la date d’échéance contractuelle ou convenue avec l’AP-HP.
* A compter de la constatation du manquement par l’AP-HP (pour les obligations permanentes (devoir de conseil, confidentialité, suivi)).

La constatation est formalisée par l’AP-HP et présentée au Comité de suivi du marché.

1. Formule de calcul

Chaque manquement constaté aux obligations listées ci-dessus entraîne l’application d’une pénalité forfaitaire de 250 €.

1. Modalités d’application

La pénalité peut être cumulée avec toutes les autres pénalités spécifiques prévues au marché.

L’AP-HP se réserve le droit, en cas de manquements graves ou répétés, de recourir à des mesures correctives ou à un tiers, aux frais du Titulaire.

# RESILIATION

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

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

Le marché sera résilié sans indemnité aux torts du Titulaire en cas d’inexactitude des renseignements prévus aux articles R.2143-5 à R.243-12 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

# OBLIGATIONS DES PARTIES



## Engagements de l’AP-HP

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

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

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

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

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

## Obligations du Titulaire



### Généralités

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Certificats

Le Titulaire est tenu de transmettre à compter de la date d’attribution du marché, de les actualiser tous les six mois, selon la date de validité des documents, et sans que l’AP-HP n’en fasse la demande expresse, les pièces prévues aux articles D8222-5 et D8222-7 du Code du travail, et ce jusqu’à la fin de l’exécution du marché. En cas de non-présentation de ces documents dans les délais impartis, une mise en demeure est envoyée au Titulaire. Le Titulaire est tenu de présenter les documents dans un délai de 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 détenue par l’AP-HP ou installés sur une configuration, sur un support, sur un élément ou sur un sous-ensemble d’une configuration détenus par celle-ci, à l’exception des copies, utilisations ou diffusion nécessaires à l’exécution d’une prestation prévue au présent marché, auquel cas l’accord de l’AP-HP est nécessaire ;
* À ne pas sortir du lieu d’hébergement des configurations, des supports numériques ou d’autres, d’éléments ou sous-ensembles d’une configuration, d’un matériel, ou d’une documentation détenue par l’AP-HP sans l’autorisation préalable et écrite de celle-ci.

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

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

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

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

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

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

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

### Information et conseil

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

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

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

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

### Accès aux établissements – Identification

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

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

### Documentation

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

Les documentations produites par le Titulaire devront :

* Être impérativement en français ;
* Être remises sous format numérique ;
* Comporter des numéros de page ;
* Comporter une table des matières.

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

### Grèves

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

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

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

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

### Diffusion des fiches techniques

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

### Autorisation de citation

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

### Vente à des tiers

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

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

### 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.

L’ensemble des commandes sont facturées à terme échu.

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

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).

Pour les prestations ou services soumis à VA/VSR, 40% des sommes sont dues à l’issue de la VA positive et 60% à l’issue de la réception définitive correspondant à la VSR.

## 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.

Les accords-cadres ne comportant pas de minimum fixé en valeur ouvrent droit au versement d’une avance pour chaque bon de commande dont le montant est supérieur à 50 000 euros HT et d’une durée d’exécution dépassant les 2 mois.

Le montant de l’avance est fixé à 5% du montant cumulé des commandes de la période couvrant les 6 premiers mois du marché. Lorsque le Titulaire est une petite ou un moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, le taux de l’avance mentionné à l’article R. 2191-10 est fixé à 20%.

# 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.

# CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Le marché ayant pour objet un logiciel de gestion de la rétrocession de médicaments, il est rappelé que les impacts environnementaux directement liés à cet objet sont limités.

Toutefois, le titulaire s’engage à appliquer, dans le cadre de l’exécution du marché, les bonnes pratiques suivantes lorsqu’elles sont applicables :

* Optimisation des ressources informatiques (ex. limitation des volumes de stockage inutiles),
* Favorisation des standards de développement et d’exploitation permettant une consommation énergétique raisonnée,
* Promotion des usages responsables auprès des utilisateurs (documentation, sensibilisation).

Tout au long du marché, le titulaire pourra être invité à communiquer, à titre informatif, sur les démarches RSE de son entreprise, ainsi que sur les actions mises en œuvre dans le cadre du marché.

# DEROGATIONS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Articles du CCP** | **Articles du CCAG-TIC** | **Objet de la dérogation** |
| Articles 3 | Article 4 | Ordre de priorité des pièces contractuelles |
| Article 4.3 | Article 10.1.1 | Révision des prix |
| Article 7.1 | Article 29 à 34 | Opérations de vérifications |
| Article 11.3 | Article 46 | Propriété intellectuelle |
| Article 12.1 | Article 14.1.2 et 14.1.3 | Pénalités |

# ANNEXES

Annexe 1 – RGPD