



CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

PROCEDURE ADAPTEE ARTICLES L. 2123-1 ET R. 2123-1 1° DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

MAINTENANCE D'UN PABX ERICSSON MXONE ET DES MATERIELS/LOGICIELS, EXTENSIONS ET PRESTATIONS ASSOCIES

Etablissement support :

CENTRE HOSPITALIER DE DOUAI
Route de Cambrai
B.P. 10740
59507 DOUAI Cedex

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Article 1 - Dispositions générales de l'accord-cadre..... | 4 |
| 1.1 - Objet de l'accord-cadre | 4 |
| 1.2 - Décomposition de l'accord-cadre | 4 |
| 1.3 - Type de l'accord-cadre..... | 4 |
| 1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande | 5 |
| 1.4.1. Modification d'un bon de commande | 6 |
| 1.4.2. Emission des commandes..... | 6 |
| 1.5 - Options (au sens communautaire) | 6 |
| 1.6 - Développement durable | 6 |
| 1.7 - Confidentialité | 6 |
| Article 2 - Pièces contractuelles | 6 |
| Article 3 - Durée de l'accord-cadre | 7 |
| Article 4 - Prix..... | 7 |
| 4.1 - Caractéristiques des prix pratiqués | 7 |
| 4.2 - Modalités de variation des prix | 8 |
| 4.3 - Prix hors DPGF | 9 |
| 4.4 - Révision exceptionnelle – Imprévision..... | 9 |
| 4.4.1 Obligation d'information..... | 9 |
| 4.4.2 Modalités de poursuite du contrat..... | 9 |
| 4.4.3 La suspension du contrat | 10 |
| 4.4.4 Recevabilité d'une demande d'indemnisation en cas de poursuite du contrat | 10 |
| 4.4.5 Prolongation de l'accord-cadre | 10 |
| Article 5 - Garanties financières | 10 |
| Article 6 - Avance..... | 11 |
| 6.1 - Conditions de versement et de remboursement | 11 |
| 6.2 - Garanties financières de l'avance | 11 |
| Article 7 - Modalités de règlement des comptes..... | 11 |
| 7.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs | 11 |
| 7.2 - Présentation des demandes de paiement | 12 |
| 7.3 - Délai global de paiement..... | 13 |
| 7.4 - Paiement des cotraitants..... | 13 |
| 7.5 - Paiement des sous-traitants | 14 |
| Article 8 – Description des installations..... | 14 |
| 8.1 – Description de l'existant | 14 |
| 8.2 PABX MXONE ERICSSON | 14 |
| 8.3 Serveur pour la gestion des boîtes vocales | 18 |
| 8.4 Serveur « BLUSTAR » | 18 |
| 8.5 Serveur SOLIDUS (SVI)..... | 18 |
| 8.6 Serveur NOVXTEL (taxation) | 19 |
| 8.7 Serveur WEL'COM (SVI)..... | 19 |
| 8.8 Modules ASCOM..... | 20 |
| 8.9 PABX de SECOURS | 20 |
| Article 9 – Descriptif de la prestation | 21 |
| 9.1 – Prestations prévisibles forfaitaires | 21 |
| 9.1.1 – Prestations de maintenance | 21 |
| 9.1.2 – Maintenance applicative | 21 |
| 9.1.3 – Assistance a l'exploitation | 21 |
| 9.2 – Prestations non programmable à bons de commande..... | 21 |
| Article 10 - Constatation de l'exécution des prestations | 22 |
| 10.1 - Concernant la part de prestations prévisibles..... | 22 |
| 10.1.1 - Vérifications | 22 |
| 10.1.2 – Niveaux d'intervention | 22 |
| 10.1.3 – Accès aux services de support et de maintenance | 23 |
| 10.1.4 - Décision après vérification | 23 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10.2 - Concernant la part de prestations non programmables | 23 |
| 10.2.1 - Vérifications | 23 |
| 10.2.2 - Mise en Ordre de Marche (MOM)..... | 23 |
| 10.2.3 - Vérification d'Aptitude (VA)..... | 24 |
| 10.2.4 - Vérification de Service Régulier (VSR)..... | 24 |
| 10.3 - Concernant les prestations d'assistance et d'intégration non prévues dans les prestations de maintenance mentionnées dans le Cahier des Clauses Particulières (CCP). | 24 |
| Article 11 - Garantie des prestations | 24 |
| Article 12 - Pénalités | 24 |
| 12.1 - Pénalités de retard | 24 |
| 12.2 - Pénalité pour travail dissimulé..... | 25 |
| Article 13 - Assurances | 25 |
| Article 14 - Résiliation de l'accord-cadre | 26 |
| 14.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre | 26 |
| 14.2 - Redressement ou liquidation judiciaire | 26 |
| Article 16 - Règlement des litiges et langues..... | 30 |
| Article 17 - Dérogations..... | 30 |

Article 1 - Dispositions générales de l'accord-cadre

1.1 - Objet de l'accord-cadre

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCP) concernent :

« Maintenance d'un PABX ERICSSON MXONE et des matériels/logiciels, extensions et prestations associées »

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

Lieu d'exécution :

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>CENTRE HOSPITALIER DE DOUAI Route de Cambrai B.P. 10740 59507 DOUAI Cedex</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, doit indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle doit également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

1.2 - Décomposition de l'accord-cadre



Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

En l'espèce, le recours à l'allotissement serait de nature à rendre techniquement difficile ou financièrement coûteuse l'exécution de l'accord-cadre.

1.3 - Type de l'accord-cadre

Il s'agit d'un marché public mixte. L'accord-cadre est traité par prix global et forfaitaire et prix unitaires.

L'accord-cadre comprend :

-  une part de prestations prévisibles (*maintenance d'un PABX ERICSSON MXONE*) conclue à prix global et forfaitaire fixé dans l'annexe n°1 à l'acte d'engagement (AE) :
« Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) » ;
-  une part de prestations non programmables (*fourniture de matériels, logiciels ou modules complémentaires permettant de compléter l'installation du Centre Hospitalier de Douai et prestations d'assistance et d'intégration non prévues dans les prestations de maintenance mentionnées dans le cahier des clauses particulières (CCP)*) conclue à prix unitaires, tels que précisés dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) :
« Bordereau des prix unitaires (BPU) ».

L'accord-cadre sans montant minimum mais avec un montant maximum est passé en application des articles L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

MONTANT MAXIMUM : 200 000€ HT pour la durée totale de l'accord cadre.

L'accord-cadre attribué est mono-attributaire.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

La part de prestations prévisibles fait l'objet de l'émission d'un bon de commande (prix global et forfaitaire) de la part du pouvoir adjudicateur.

Les prestations non programmables à prix unitaires sont émises par des bons de commande par le pouvoir adjudicateur au fur et à mesure de la survenance de ses besoins, sur la base des tarifs indiqués dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) : « Bordereau des prix unitaires (BPU) ».

Conformément à l'article 3.7 du CCAG-TIC, la notification des bons de commande peut être faite par courriel ou télécopie. La date de réception du courriel ou de la télécopie fait courir les délais d'exécution.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- ✚ Le nom ou la raison sociale du titulaire ;
- ✚ La date et le numéro de l'accord-cadre ;
- ✚ La date et le numéro du bon de commande ;
- ✚ Les délais laissés au titulaire, le cas échéant, pour formuler ses observations ;
- ✚ Les délais de livraison (date de début et de fin) ;
- ✚ Les lieux de livraison des produits ;
- ✚ Le montant du bon de commande ;
- ✚ La nature et la description des produits à livrer.

Seuls les bons de commande signés par le pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le titulaire.

L'émission des bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité de l'accord-cadre. Leur durée d'exécution est fixée conformément aux conditions habituelles d'exécution des prestations faisant l'objet de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur ne peut cependant retenir une date d'émission et une durée d'exécution de ces bons de commande telles que l'exécution de l'accord-cadre se prolonge au-delà de la date limite de validité de l'accord-cadre dans des conditions qui méconnaissent l'obligation d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

Le pouvoir adjudicateur confie au titulaire, pendant toute la durée de validité de l'accord-cadre, l'exécution de la totalité des prestations définies, suivant les commandes faites au fur et à mesure de ses besoins.

Les produits font l'objet de l'émission d'un bon de commande qui détermine le délai de livraison applicable.

Le délai d'exécution de chaque commande part à compter de la date de notification du bon de commande correspondant. La date d'expiration de ce délai est la date de livraison dans les locaux du Centre Hospitalier de Douai désignés sur le bon de commande correspondant.

Le titulaire est engagé contractuellement par ce délai.

En cas d'empêchement ou de retard, le titulaire est tenu d'informer le Centre Hospitalier de Douai afin de déterminer une solution commune pour la livraison des produits, dans les conditions de l'article 13 du CCAG-TIC.

Les indications portées sur le bon de commande s'imposent impérativement au titulaire. Si ce dernier n'est pas en mesure de satisfaire l'une de ces exigences (qualité, quantité, délai de

livraison...), il doit en aviser le pouvoir adjudicateur dans les 48 heures maximum après réception du bon de commande. Ce délai écoulé, la commande est réputée acceptée par le titulaire.

1.4.1. Modification d'un bon de commande

En cas de modification du contenu d'un bon de commande, un rectificatif est notifié au titulaire. Si en cours d'exécution, il s'avère nécessaire de modifier les termes d'un bon de commande, l'accord des parties sur les modifications à apporter se traduit par un échange écrit qui sera annexé au bon de commande concerné.

1.4.2. Emission des commandes

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, pour motif d'intérêt général, annuler un bon de commande. Si le bon de commande est en cours d'exécution, le titulaire est rémunéré, après constat contradictoire et état des lieux, des prestations effectuées, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

1.5 - Options (au sens communautaire)

- ✚ Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recours ultérieur à une procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence préalables, pour la réalisation de prestations similaires au sens de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique ;
- ✚ Le pouvoir adjudicateur se réserve expressément la faculté de réaliser des modifications à l'accord-cadre (article L. 2194-2 du code de la commande publique).

1.6 - Développement durable

Sans objet.

1.7 - Confidentialité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5 du CCAG-TIC.

Le titulaire est tenu au secret professionnel sur toutes les informations (techniques, financières ou organisationnelles) et documents auxquels il aurait accès dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces dispositions par son personnel, préposé et éventuel sous-traitant.

En cas de violation de cette obligation et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts du titulaire sans aucune possibilité de dédommagement.

Article 2 - Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4 du CCAG-TIC, les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- ✚ L'acte d'engagement (AE) ;
- ✚ L'annexe n°1 à l'acte d'engagement (AE) : « Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) ;

- ✚ L'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) : « Bordereau des prix unitaires (BPU) » ;
- ✚ L'annexe n°3 à l'acte d'engagement (AE) : « Remise sur catalogue accordée au Centre hospitalier de Douai pour les articles ne figurant pas dans le bordereau des prix unitaires (BPU) » ;
- ✚ Le Cahier des Clauses Particulières (CCP) ;
- ✚ L'annexe n°1 au CCP : « Schéma de processus d'appels » ;
- ✚ Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- ✚ Le mémoire justificatif des dispositions que le titulaire se propose d'adopter pour l'exécution de l'accord-cadre ;
- ✚ Le catalogue des prix du constructeur remis par le titulaire à l'appui de son offre ;
- ✚ La fiche de renseignement fournisseur ;
- ✚ L'attestation de visite.

Obligations du titulaire :

Le titulaire se doit d'informer dans les plus brefs délais le pouvoir adjudicateur de tout changement concernant :

- ✚ Sa raison sociale (nom ou statut de l'entreprise), par l'envoi d'un courrier explicatif accompagné de l'extrait de parution dans le journal d'Annonces Légales Juridiques ;
- ✚ Son compte de règlement bancaire ou postal, par l'envoi d'un courrier précisant qu'il souhaite être payé à un compte autre que celui indiqué dans le présent accord-cadre, et en joignant un RIB ou RIP de la nouvelle domiciliation ;
- ✚ Le destinataire du paiement, par l'envoi d'un courrier explicatif de ce changement accompagné d'un RIB ou d'un RIP du nouveau destinataire.

Ces changements doivent être signalés impérativement avant toute nouvelle facturation. À défaut, le paiement des factures non conformes sera suspendu jusqu'à la régularisation, par certificat administratif ou avenant éventuel, après réception des documents nécessaires.

Article 3 - Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu à compter du **1^{er} avril 2026** (ou de la date de notification de l'accord-cadre, si celle-ci est postérieure).

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 30 mois.

L'accord-cadre ne fait pas l'objet de reconduction.

Article 4 - Prix

4.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix forfaitaires et des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement (AE).

L'accord-cadre comprend :

- ✚ une part de prestations prévisibles (*maintenance d'un PABX ERICSSON MXONE*) conclue à prix global et forfaitaire fixé dans l'annexe n°1 à l'acte d'engagement (AE) : « Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) » ;
- ✚ une part de prestations non programmables (*fourniture de matériels, logiciels ou modules complémentaires permettant de compléter l'installation du Centre Hospitalier de Douai et prestations d'assistance et d'intégration non prévues dans les prestations de maintenance mentionnées dans le Cahier des Clauses Particulières (CCP)*) conclue à prix unitaires, tels que précisés dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) : « Bordereau des prix unitaires (BPU) ».

L'unité monétaire est l'euro.

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG-TIC, les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (frais de transport, déplacements, emballages, main d'œuvre, réunions, fournitures de bureau, production des documents, etc...).

De plus, les prix comprennent les éléments mentionnés à l'article 10.1.4 du CCAG-TIC.

Les frais de manutention et de transport, qui naîtraient de l'ajournement ou du rejet des prestations, sont à la charge du titulaire.

Le titulaire s'engage à ne percevoir aucune rémunération d'intervenants autres que le pouvoir adjudicateur au titre des opérations liées au présent accord-cadre.

Prix promotionnels :

Le titulaire s'engage, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, à informer le pouvoir adjudicateur des offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer et à lui en faire bénéficier.

Il s'engage ainsi à communiquer par courrier ou courriel ou télécopie, dont le pouvoir adjudicateur accusera réception :

- ✚ Le numéro de l'accord-cadre concerné ;
- ✚ Les produits concernés par la promotion ;
- ✚ La durée de l'offre promotionnelle ;
- ✚ Les prix modifiés par la promotion.

Ces prix s'appliquent aux commandes notifiées pendant la période promotionnelle, à condition qu'ils conduisent à des prix inférieurs aux prix nets résultants de l'application des clauses de l'accord-cadre.

4.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède celui de la date limite de réception des offres ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement (à la date anniversaire de l'accord-cadre) par application aux prix de l'accord-cadre d'un coefficient C_n donné par la formule :

$$C_n = 0.125 + 0.875 (\text{SYN}(n) / \text{SYN}(0))$$

Selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index publiée au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index SYN « Honoraires SYNTEC (sociétés assujetties à la TVA) ».

Les nouveaux prix s'appliquent aux commandes émises à compter de cette date d'anniversaire.

Les prix resteront fermes durant la première année d'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage, sous peine de forclusion, à notifier ses nouveaux tarifs (ou son nouveau barème) au pouvoir adjudicateur avec un préavis de 3 mois avant la date prévue pour l'application de l'ajustement.

Clause limitative dite "butoir" : L'évolution du prix de règlement résultant de l'appréciation de la référence d'ajustement (rabais déduit) sera limitée à une augmentation de 2,0 % maximum par an.

Clause limitative dite "de sauvegarde" : Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée de l'accord-cadre à la date d'application de la nouvelle référence lorsque l'augmentation de cette référence est supérieure à 2,0 % par an.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de solliciter l'avis de la Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (D.R.C.C.R.F.).

4.3 - Prix hors DPGF

Dans le cas où le bénéficiaire ne trouve pas dans le DPGF une prestation correspondant à un besoin isolé entrant dans le périmètre de l'accord-cadre, il peut, à titre exceptionnel, commander cette prestation hors BPU, sur devis, au titulaire, pour une durée limitée.

4.4 - Révision exceptionnelle – Imprévision

4.4.1 Obligation d'information

En cas d'évènement imprévisible et extérieur aux parties rencontré en cours d'exécution qui ne pouvait être prévu au moment de la conclusion du contrat de par sa nature ou son ampleur, notamment d'ordre sanitaire ou climatique, le titulaire doit informer le pouvoir adjudicateur dans les plus brefs délais des difficultés qu'il rencontre et qui sont liées à cet évènement.

Le titulaire doit exposer par écrit l'impact de l'évènement sur sa capacité à remplir ses obligations et s'engage à fournir les justificatifs démontrant que les difficultés qu'il rencontre sont strictement liées à cet évènement.

4.4.2 Modalités de poursuite du contrat

Les parties pourront convenir par voie d'avenant des modalités d'adaptation d'exécution du contrat strictement nécessaires pour faire face à l'évènement imprévisible.

4.4.3 La suspension du contrat

En cas d'impossibilité temporaire d'exécuter le contrat du fait de l'évènement imprévisible, le pouvoir adjudicateur peut décider de suspendre l'exécution du contrat sur décision notifiée au titulaire.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Dans ce cadre, un marché de substitution pour la même prestation, auprès d'un autre fournisseur pourra être conclu pour la durée de la crise dans le respect des règles de la commande publique en vigueur au moment de la crise. Le marché de substitution ne sera pas exécuté aux frais et risques du titulaire.

Les conditions d'exécution du marché lors de la reprise et les modalités de paiement seront définies par avenant à la fin de la période de crise.

4.4.4 Recevabilité d'une demande d'indemnisation en cas de poursuite du contrat

Le titulaire de l'accord-cadre pourra formuler une demande d'indemnisation en cas de poursuite d'exécution du contrat. A ce titre, il devra produire des justificatifs permettant de caractériser un bouleversement de l'économie générale du contrat, du fait de la poursuite de l'exécution du contrat, dans les conditions de l'offre initiale malgré les éventuelles modalités d'adaptation éventuellement mises en œuvre en application de l'article précédent.

Il devra notamment justifier de la différence entre son prix de revient et sa marge bénéficiaire au moment où il a remis son offre et au moment où l'évènement survient, ainsi que de l'importance des charges extracontractuelles supportées du seul fait de l'évènement imprévisible.



Il est entendu que l'indemnisation ne doit pas avoir pour effet de faire supporter la totalité de la perte au pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur analysera le bien-fondé de cette demande sur la base des justificatifs transmis et se réserve la possibilité de refuser cette demande si les éléments apportés ne sont pas suffisants pour justifier une indemnisation au regard de la réglementation en vigueur.

Le cas échéant, l'indemnisation prendra la forme d'une modification provisoire des prix de l'accord-cadre, par voie d'avenant, pour une durée limitée à la période de déséquilibre financier de l'accord-cadre dûment justifié. La durée de la modification sera précisée dans chaque avenant.

Au-delà de ce délai, les prix de l'offre initiale s'appliqueront de nouveau.

En tout état de cause :

-  Aucune augmentation de prix ne peut être imposée unilatéralement par le Titulaire : les prix contractuels de l'accord-cadre demeurent en vigueur dans l'attente de l'avenant signé par le pouvoir adjudicateur,
-  Le Titulaire ne peut refuser d'exécuter les prestations pour les établissements au motif que les prix n'ont pas été modifiés.

4.4.5 Prolongation de l'accord-cadre

Si le présent accord-cadre arrive à terme pendant la période de survenance de l'évènement, il pourra être prolongé par voie d'avenant, au-delà de la durée de l'accord-cadre prévue au présent CCP, lorsque l'organisation d'une procédure de mise en concurrence ne pourrait être mise en œuvre dans des conditions raisonnables.

Cette prolongation peut s'étendre au-delà de la durée mentionnée à l'article L. 2125-1 du code de la commande publique, dans la limite de 6 mois.

Article 5 - Garanties financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

Article 6 - Avance

6.1 - Conditions de versement et de remboursement

Une avance est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 € HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à 2 mois, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement.

Le montant de l'avance est fixé à 5,0 % du montant du bon de commande si la durée de son exécution est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 5,0 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par cette durée exprimée en mois.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint ou dépasse 65,0 % du montant du bon de commande. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80,0 %.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde.

Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions que celles applicables au titulaire de l'accord-cadre, avec les particularités détaillées à l'article R. 2193-10 du code de la commande publique.

6.2 - Garanties financières de l'avance

Aucune garantie financière ne sera demandée au titulaire pour le versement de l'avance.


Article 7 - Modalités de règlement des comptes

7.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont les suivantes :

Par dérogation à l'article 11 du CCAG-TIC, le titulaire présente une facture correspondant aux prestations exécutées dans les conditions définies ci-après.

Pour la part de prestations prévisibles, le titulaire émet :

-  **Une facture trimestrielle, à terme échu**, si le pouvoir adjudicateur a prononcé la réception des prestations, représentant 100% du montant indiqué dans l'annexe n°1 à l'acte d'engagement (AE) : « Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) ».

NB : La première facture émise correspond à la période allant de la date de début de l'accord-cadre à la date de fin du trimestre civil.

La dernière facture est calculée au prorata de la date de début du dernier trimestre jusque la date de fin de validité de l'accord-cadre.

Pour la part de prestations non programmables, le titulaire émet :

- **Une facture après service fait, sur la base du procès-verbal d'intervention établi par le titulaire**

S'agissant de la part de prestations non programmables, définie ci-avant, les prix unitaires peuvent toutefois porter, exceptionnellement, sur des références figurant dans le(s) catalogue(s) constructeur(s), non comprises dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) : « Bordereau des prix unitaires (BPU) ». À ces prix s'applique la remise accordée au pouvoir adjudicateur, présente dans l'annexe n°3 à l'acte d'engagement (AE) : « Remise sur catalogue accordée au Centre Hospitalier de Douai pour les articles ne figurant pas dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (AE) : « Bordereau des prix unitaires (BPU) ».

7.2 - Présentation des demandes de paiement

Les demandes de paiement sont présentées selon les conditions prévues à l'article 11.5 du CCAG-TIC et portent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- ✚ Le nom ou la raison sociale du créancier ;
- ✚ Le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers (RCS) ;
- ✚ Le cas échéant, le numéro de SIRET ;
- ✚ Le numéro du compte bancaire ou postal ;
- ✚ Le numéro de l'accord-cadre ;
- ✚ La désignation de l'organisme débiteur ;
- ✚ La date de facturation ;
- ✚ La période et le lieu d'exécution des prestations (mois concerné) ;
- ✚ Le montant (mensuel) total HT des prestations admises, établi conformément aux annexes n°1 et 2 à l'acte d'engagement (AE) : "Décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) et Bordereau des prix unitaires (BPU) » ;
- ✚ Les montants et taux de TVA légalement applicables ;
- ✚ Le montant (mensuel) total TTC des prestations exécutées, établi conformément aux annexes n°1 et 2 à l'acte d'engagement (AE) : "Décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) et Bordereau des prix unitaires (BPU) » ;
- ✚ En cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;
- ✚ Le cas échéant, les indemnités, primes et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché public ;
- ✚ La mention de l'assurance professionnelle et sa couverture géographique, pour les artisans immatriculés au répertoire des métiers et les entrepreneurs relevant de l'article 133-6-8 du code de la sécurité sociale.
- ✚ En cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT.

Les demandes de paiement doivent parvenir aux adresses suivantes :

CENTRE HOSPITALIER DE DOUAI
Direction de l'Informatique et des Télécommunications
Route de Cambrai - B.P. 10740
59507 DOUAI Cedex

Il est tenu compte au titulaire ou au pouvoir adjudicateur, dans le cadre de la réglementation économique en vigueur, des créations ou majorations et des diminutions, suspensions ou suppressions de droits et taxes intervenant pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Dispositions applicables en matière de facturation électronique :

L'utilisation de la facture électronique est exclusive de tout autre mode de transmission.

Le dépôt d'une facture électronique sur CHORUS PRO ne doit pas être doublé de l'envoi d'une facture papier.

La facturation électronique doit passer obligatoirement par le portail gratuit de facturation officiel de l'Etat « Chorus Pro » (<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1>).

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués sur le portail de facturation selon des modalités techniques, fixées par arrêté, garantissant leur réception immédiate et intégrale et assurant la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant le pouvoir adjudicateur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Si le mode de transmission se fait en dehors du portail, l'acheteur public doit rejeter la facture transmise en avertissant l'entreprise au préalable et l'invitant à utiliser « Chorus ».

Néanmoins, et uniquement sur demande expresse écrite du pouvoir adjudicateur, possibilité est laissée d'utiliser un autre moyen de transmission de facture.

Code service « CHORUS » pour le Centre Hospitalier de Douai : « INFORMATIQUE »

7.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au titulaire sont payées dans un délai global de 50 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Changement de taxes :

Il sera tenu compte au titulaire ou au pouvoir adjudicateur, dans le cadre de la réglementation économique en vigueur, des créations ou majorations et des diminutions, suspensions ou suppressions de droits et taxes intervenant pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Nantissement :

Le titulaire peut donner l'accord-cadre en nantissement. En ce cas, le pouvoir adjudicateur est habilité à donner les renseignements prévus par la réglementation en matière de nantissement et à faire mention "d'exemplaire unique" sur l'acte d'engagement (AE) de l'accord-cadre à nantir (conformément à l'article L. 2191-8 du code de la commande publique) ou à fournir un certificat de cessibilité de créance (NOTI 6).

7.4 - Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement

est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue dans l'acte d'engagement (AE).

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12 du CCAG-TIC.

7.5 - Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au titulaire de l'accord-cadre, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé. Le titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous-traitant. Cette décision est notifiée au sous-traitant et au pouvoir adjudicateur.

Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé. Le pouvoir adjudicateur adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement. Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné ci-dessus. Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

En cas de cotraitance, si le titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

Article 8 – Description des installations

8.1 – Description de l'existant

L'architecture téléphonie a été mise en service en 2008 lors du déménagement du Centre Hospitalier de Douai. Elle s'articule aujourd'hui autour des éléments suivants :

- 1 PABX principal MXONE ERICSSON en version 7.3 + 2 LIM
- 2 MBG virtualisés pour l'exploitation de la solution MICOLLAB qui permet aux utilisateurs de gérer leur poste interne sur leur smartphone
- 2 MBG sur châssis et en redondance, pour la gestion de 2 SIP trunk avec l'opérateur (SFR)
- 129 bornes DECT dont 16 bornes BS 342
- 1 serveur ONEBOX pour la gestion des boîtes vocales
- 1 serveur « BLUSTAR » dédié à la suite CMG
- 1 serveur pour le SVI (Serveur Vocal Interactif) SOLIDUS en version 9.4 (éditeur MITEL)
- 1 serveur pour la solution de taxation : NOVXTEL
- 1 serveur pour le SVI WEL'COM en version 6.0 (éditeur TLMCOM)
- Plusieurs modules ASCOM pour l'interfaçage des solutions tiers
- 1 PABX de secours (voir description plus loin dans ce document)

Ces éléments sont repris ci-dessous avec les informations nécessaires à la reprise du contrat. A noter que les serveurs décrits ci-dessous sont virtualisés sous un environnement VMWARE ESX 6.5.

8.2 PABX MXONE ERICSSON

Il gère des postes analogiques, des terminaux IP, ainsi que des postes DECT
 Ses composants sont les suivants :

- 2 « call server » virtualisé pour la gestion des appels
- 1 serveur virtualisé dédié à Manager Provisionning

| | |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Matériel VM | |
| > CPU | 4 CPU(s) |
| > Mémoire | <div><div></div></div> 12 Go, 1.2 Go mémoire active |
| > Hard disk 1 | 100 Go |
| > Network adapter 1 | Toip1_CHD Network (connecté) |
| > Carte vidéo | 32 Mo |
| VMCI device | Device on the virtual machine PCI bus that provides support for the virtual machine communication interface |
| > Autre | Matériel supplémentaire |
| Compatibilité | ESXi 5.5 et version ultérieure (VM version 10) |

- 2 châssis dont les contenus sont listés ci-dessous

LIM1

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | TMU | ELU31 | ELU31 | ELU31 | ELU31 | | | MGU | | MBG | ELU31 | ELU31 | ELU34 | TMU | ELU31 | ALU2 | ALIM |
| | TMU | ELU33 | | | ELU31 | ELU26 | ELU26 | MGU | | | ELU31 | ELU31 | ELU31 | ELU31 | ELU34 | ELU34 | ALIM |

LIM2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | TMU | | ELU34 | ELU34 | | ELU34 | ELU34 | MGU | | | | ELU34 | TMU | | ELU34 | ELU34 | ELU34 | ALIM |
| | TMU | ELU26 | ELU26 | | ELU31 | ELU31 | ELU34 | MGU | | | ELU31 | ELU34 | ELU31 | ELU31 | ELU34 | ELU34 | | ALIM |

- Cartes ELU26 : interface S0
 Cartes ELU34 : interface pour les équipements de type analogique
 Cartes ELU33 : interface pour les équipements de type numérique
 Cartes ELU31 : interface pour bornes DECT

Ces cartes ELU31 gèrent **113 bornes DECT AASTRA de type BS830**

Ci-dessous les licences acquises par le CH Douai :

| Port licenses: | | | |
|----------------------------|------------|---------|-------|
| ===== | | | |
| Tag | Trial time | Allowed | Used |
| ===== | ===== | ===== | ===== |
| 3RD-PARTY-SIP-EXTENSION | 0 | 900 | 98 |
| ACD-AGENT | 0 | 10 | 0 |
| ADDITIONAL-SIP-DEVICE | 0 | 500000 | 90 |
| ALERT-RING-SIGNAL | 0 | 0 | 0 |
| AMC-USER | 0 | 0 | 0 |
| ANALOGUE-EXTENSION | 0 | 500000 | 103 |
| BASE-STATION-DECT | 0 | 169 | 153 |
| BSC-CLIENT | 0 | 0 | 0 |
| CAS-EXTENSION | 0 | 500000 | 0 |
| CORDLESS-EXTENSION | 0 | 500000 | 903 |
| DIGITAL-EXTENSION | 0 | 500000 | 3 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-ANA | 0 | 8 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-DIG | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CCSS7 | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DASS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DPNSS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-H323 | 0 | 32 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-NET | 0 | 90 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-USR | 0 | 158 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-QSIG | 0 | 60 | 1 |
| GROUP-CTI | 0 | 500000 | 67 |
| GROUP-HUNT | 0 | 500000 | 6 |
| GROUP-RING | 0 | 500000 | 5 |
| H323-EXTENSION | 0 | 500000 | 0 |
| IP-EXTENSION | 0 | 500000 | 643 |
| ISDN-TERMINAL-INTERFACE | 0 | 500000 | 11 |
| MEDIA-GATEWAY | 0 | 7 | 6 |
| MEDIA-SERVER | 0 | 0 | 0 |
| MOBILE-EXTENSION | 0 | 500000 | 0 |
| OPERATOR-EXTENSION | 0 | 2 | 0 |
| PAGING | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-EXTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-INTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| SIP-EXTENSION | 0 | 1000000 | 105 |
| SOM-APPLICATION | 0 | 0 | 0 |
| TENANT | 0 | 0 | 0 |
| TRUNK-SIP-CHANNEL | 0 | 452 | 218 |
| TRUNK-SIP-PRIVATE | 0 | 500000 | 0 |
| TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES | 0 | 500000 | 2 |
| TRUNK-SIP-PUBLIC | 0 | 500000 | 2 |
| USER | 0 | 2896 | 1768 |
| USER-SIP-EDN | 0 | 500000 | 0 |
| VIDEO | 0 | 500000 | 43 |
| VIRTUAL-EXTENSION | 0 | 500000 | 53 |
| VOICE-RECORDING | 0 | 500000 | 0 |

System licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|-------------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| AMC-ENCRYPTION | 0 | no |
| AUTOMATIC-REGISTRATION | 0 | no |
| BASIC-HOSTING | 0 | no |
| DISA-NUMBER | 0 | yes |
| DLS | 0 | no |
| EMERGENCY-NOTIFICATION | 0 | no |
| HLR-REDUNDANCY | 0 | no |
| HOSPITALITY-APPLICATION | 0 | no |
| INTER-GATEWAY-ROUTING | 0 | no |
| LICENSE-FILE | 0 | yes |
| MLA-SUBSCRIPTION | 0 | no |
| ROUTING-SERVER-CLIENT | 0 | yes |
| ROUTING-SERVER-SERVER | 0 | yes |
| SMOOTH-MIGRATION | 0 | no |
| SNMP-ADVANCED | 0 | yes |
| SWA-SUBSCRIPTION | 0 | yes |
| USAGE-REPORT | 0 | no |
| VOIP-SECURITY | 0 | no |
| WEB-RTC | 0 | yes |

Key attribute port licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|------------------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| ALARM-INTERFACE | 0 | 1 |
| BLUSTAR-SERVER | 0 | 0 |
| CALL-METERING | 0 | 0 |
| CSTA3-3RD-PARTY-CALL-CONTROL | 0 | 500000 |
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-CTI | 0 | 500000 |
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-USER | 0 | 500000 |
| CSTA3-CALL-CONTROL | 0 | 500000 |
| EMERGENCY-NOTIFICATION-USER | 0 | 0 |
| G729-CODEC | 0 | 500000 |
| MFC | 0 | 0 |
| MGR-PROV-USER | 0 | 330 |
| MUSIC-ON-HOLD | 0 | 500000 |
| REDUNDANCY-CALL-PROC | 0 | 2 |
| TELEPHONY-SERVER | 0 | 6 |
| TRUNK-THROUGH-CON | 0 | 500000 |
| USER-RVA | 0 | 500000 |
| VIRTUAL-SYSTEM-LICENCE | 0 | 2 |
| VPN | 0 | 0 |

| Key attribute system licenses: | | |
|--------------------------------|--------------------|------------|
| ===== | | |
| | Tag | Trial time |
| ===== | | |
| | MGR-PROV-SYSTEM | 0 |
| | NETWORK-REDUNDANCY | 0 |
| | REDUNDANCY | 0 |
| | | yes |
| | | yes |
| | | yes |

8.3 Serveur pour la gestion des boîtes vocales

Machine virtuelle avec le logiciel « Mi Collab Advanced Messaging » en version 8.7.
Le CH Douai dispose de 1000 licences « utilisateur »

8.4 Serveur « BLUSTAR »

Ce serveur virtualisé gère l'annuaire du PABX et offre une vue SQL au serveur WELCOM, ce dernier présentant l'annuaire aux utilisateurs via une interface WEB.

Le serveur BLUSTAR héberge également l'application « Mitel InAttend » (offre de standard téléphonique) licenciée pour 3 postes de travail

8.5 Serveur SOLIDUS (SVI)

Ce Serveur Vocal Interactif complète celui de WELCOM pour assurer la prise en charge des appels destinés aux consultations.

Ci-dessous les licences attribuées :

| Informations de licence : | | | | | |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-----------|--|
| Licence | Numéro de pro... | En cours... | Quantité | Type | |
| ▶ MiCC Enterprise Agent Personal Greeting | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Agent Scripting (Outbound) | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Attendant Agent | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Chat Agent | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ■ MiCC Enterprise Configuration Webservice API | <Not available> | 0 | 1 | Site | |
| ▶ MiCC Enterprise DDE/COM Desktop Integration | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Dispatch Agent | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ■ MiCC Enterprise Email Agent | <Not available> | 0 | 5 | Simultané | |
| ■ MiCC Enterprise Expert | <Not available> | 0 | 5 | Simultané | |
| ■ MiCC Enterprise IP Recording | <Not available> | 0 | 5 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Managed Event Systems | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ▶ MiCC Enterprise Managed Report Systems | <Not available> | 0 | 0 | Simultané | |
| ■ MiCC Enterprise Messaging | <Not available> | 0 | 1 | Site | |
| ■ MiCC Enterprise Multi Tenanted Contact Center | <Not available> | 0 | 1 | Site | |
| ■ MiCC Enterprise Open Media per agent lic. | <Not available> | 0 | 5 | Simultané | |

| Informations de licence : | | | | |
|---------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-----------|
| Licence | Numéro de pro... | En cours... | Quantité | Type |
| ■ MiCC Enterprise Open Media per agent lic. | <Not available> | 0 | 5 | Simultané |
| ■ MiCC Enterprise Open Media site license | <Not available> | 0 | 1 | Site |
| ■ MiCC Enterprise Outbound Agent | <Not available> | 0 | 5 | Simultané |
| ■ MiCC Enterprise Progressive site license | <Not available> | 0 | 1 | Site |
| ■ MiCC Enterprise Real Time Interface | <Not available> | 0 | 1 | Site |
| ■ MiCC Enterprise Session Information API | <Not available> | 0 | 1 | Site |
| ■ MiCC Enterprise SMS Agent | <Not available> | 0 | 5 | Simultané |
| ▶ MiCC Enterprise SMS Center | <Not available> | 0 | 0 | Simultané |
| ▶ MiCC Enterprise SMS-Modem | <Not available> | 0 | 0 | Simultané |
| ■ MiCC Enterprise Supervisor | <Not available> | 0 | 1 | Simultané |
| ■ MiCC Enterprise Virtual Contact Center | <Not available> | 0 | 1 | Site |
| ■ MiCC Enterprise Web Agent | <Not available> | 0 | 5 | Simultané |
| ■ MiCC Enterprise Web Manager | <Not available> | 0 | 5 | Simultané |
| ▶ SeC BluStar Agent 9.0 | 86-00036AAA-A | 27 | 35 | Simultané |
| ▶ SeC Config Manager 1 user | FAL1047789 | 1 | 1+1 | Simultané |
| ▶ SeC Directory site | FAL1047791 | 1 | 1 | Site |
| ▶ SeC Information Manager 1 user | FAL1047788 | 1 | 4 | Simultané |
| ▶ SeC No of Connected Users | FAL1049271 | 27 | 35 | Simultané |
| ▶ SeC Report Manager 1 user | FAL1047787 | 0 | 1+1 | Simultané |
| ▶ SeC Soft Phone 1 user | FAL1047784 | 0 | 35 | Simultané |
| ▶ SeC WEB Scheduling | 86-00081AAA-A | 0 | 1 | Site |

8.6 Serveur NOVXTEL (taxation)

NOVXTEL est notre solution de taxation téléphonique (CHD)

1 module est utilisé :

TBN.net → pour les tableaux de bord issus de la taxation

<http://www.novxtel.com/TDB.Net/introduction.aspx>

8.7 Serveur WEL'COM (SVI)

Ce Serveur Vocal Interactif gère les appels entrant sur le numéro principal du CHD (03 2794 7000). Le moteur de reconnaissance vocal (assuré par le module WEL'COM) gère les demandes et aiguille les appels vers le bon interlocuteur. Les appels sont débordés par les hôtesses d'accueil si la demande de reconnaissance vocale ne fonctionne pas.

Le module WEL'DIRECTORY présente l'annuaire téléphonique du CHD en interrogeant la base SQL hébergé sur le serveur BLUSTAR.

La description des 2 modules est disponible ici :

WEL'COM: <http://www.tlmcom.fr/solutions/welcom/>

WEL'DIRECTORY <http://www.tlmcom.fr/solutions/weldirectory/>

8.8 Modules ASCOM

L'installation comporte 2 modules :

- 1 module IMS

Le serveur de messagerie IMS a été acquis afin de permettre une intégration de notre système IP-DECT avec la plate-forme de messagerie et d'alarmes DATI ASCOM.

- 1 module OAS

Ce module est utilisé pour l'application ASCOM ALERT permettant le couplage GTC/DECT (envoi d'alertes sur événements et sur 20 DECT environ).

- 1 module ELISE 3 incluant le software UCM, permettant de gérer le système d'appel malade de l'EHPAD (12 DECT)

Les modules IMS et OAS étant en fin de support chez ASCOM, le candidat chiffrera la solution de remplacement s'il n'est pas en mesure d'en assurer la maintenance

8.9 PABX de SECOURS

Les 2 call-server virtualisés partagent une VIP avec deux call-server de secours physique situés dans un autre datacenter.

Cette solution de secours est globalement composée de :

- 2 châssis 3U
- 1 MGU
- 3 cartes ASU-II
- 2 cartes ELU 31/4
- 4 batteries de secours 48V

| |
|--------------------|
| ASU (MBG) |
| ASU (BK serveur 2) |
| |
| |

| |
|--------------------|
| ELU31 |
| ELU31 |
| ASU (BK serveur 1) |
| MGU |

Le détail sera fourni sur demande après la visite sur site prévue dans la consultation.

Article 9 – Descriptif de la prestation

9.1 – Prestations prévisibles forfaitaires

9.1.1 – Prestations de maintenance

La maintenance de la totalité des matériels et logiciels décrits à l'article 8 du présent CCP sera assurée par le titulaire, à l'exception :

- Des machines « hôte » hébergeant les VM
- Des applications NOVXTEL avec qui le Centre Hospitalier de Douai travaillera en direct

Le titulaire proposera un support téléphonique en Français, 7 jours sur 7 avec un délai d'intervention garanti après l'ouverture de l'incident (décrit plus bas)

Dans la mesure où la solution TLMCOM est intégrée au fonctionnement du MXONE, le titulaire sous-traitera cette partie à la société.

Le titulaire assurera une prestation de suivi de l'installation globale en intégrant une maintenance préventive (au minimum une visite annuelle) et des reporting (2 minimum annuels).

Le candidat chiffrera séparément la maintenance logicielle pour l'ensemble des produits.

9.1.2 – Maintenance applicative

Le candidat proposera un contrat de maintenance logicielle incluant :

- ✚ Les mises à jour mineures de l'ensemble des systèmes (PABX et applications tierces).
- ✚ Les prestations de mise en œuvre des mises à jour mineures (correctifs, patch, ...)
- ✚ La « Software Assurance » MITEL

9.1.3 – Assistance à l'exploitation

Le titulaire fournira une assistance à l'exploitation des produits sous contrat et répondra aux demandes d'informations d'ordre général sur l'usage de la solution (système, terminaux, fonctions, applications).

9.2 – Prestations non programmable à bons de commande

Le contrat de maintenance sera complété d'un accord-cadre à bons de commande incluant :

- ✚ La fourniture :
 - de matériels,
 - de licences,
 - de logiciels ou modules complémentaires

permettant ainsi de compléter l'installation (MXONE, TLMCOM, ASCOM), hors postes téléphoniques.

- ✚ Les prestations d'assistance et d'intégration non prévues dans le contrat de maintenance (MITEL et TLMCOM) : forfait paramétrages à la demande du client, intervention sur site, expertise et assistance pour la mise en place d'un projet, et mises à jour.
Le bordereau distinguera les prix horaires et journaliers en fonction du profil de l'intervenant.

A cet effet, le candidat fournira en annexe un bordereau de prix unitaires, la plus exhaustive possible, incluant les références des produits, leur prix public, la remise appliquée, et le prix remisé.

Il fera apparaître le montant forfaitaire pour une prestation de mise à jour en version majeure sur le MXONE.

Le candidat précisera également sur ce bordereau les remises accordées, selon l'éditeur, sur le reste du catalogue.

Article 10 - Constatation de l'exécution des prestations

10.1 - Concernant la part de prestations prévisibles

10.1.1 - Vérifications

Les vérifications seront effectuées au regard des délais d'intervention mentionnés dans le Cahier des Clauses Particulières (CCP) :

Les délais ci-dessous doivent être respectés par le titulaire :

| Niveau de gravité | Statut | Délai de réponse du centre support client | Garantie de temps de rétablissement (GTR) |
|-------------------|---------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 Critique | Bloquant et Majeur | 15 minutes | 4 heures 24/24h et 7j/7 |
| 2 Urgent | Majeur non bloquant | 1 heure | 8 heures 24/24h et 7j/7 |
| 3 Dégradé | Mineur | 4 heures | 24 heures 24/24h et 7j/7 |
| 4 Questions | Information | 1 jour | Non applicable |

Les compteurs du délai de rétablissement du service et du délai de réponse du centre support client démarrent à l'ouverture d'un ticket par le centre de support client.

10.1.2 – Niveaux d'intervention

• Niveau Critique

Problème bloquant, impactant gravement le fonctionnement du système de téléphonie avec des conséquences majeures sur le fonctionnement de l'hôpital:

Interruption continue ou presque continue du système de téléphonie ou de ses automatismes.

- Plus de service de téléphonie sur le site
- Plus de 15 % des utilisateurs impactés
- Dégradation forte de la qualité auditive des communications
- Perte de 25 % des accès opérateurs
- Faible de sécurité
- Défaut d'intégrité
- Attaque majeure de la solution

• Niveau urgent

Problème dégradant de manière significative mais non bloquante pour le fonctionnement du système de téléphonie, avec des conséquences sur l'activité de l'hôpital :

- Dysfonctionnement du système de téléphonie.
- Dysfonctionnement des systèmes connexes.
- Dysfonctionnement des accès opérateurs.

- **Niveau dégradé**

Problème important principalement sur des terminaux ou des applications sans modification significative de l'organisation et de la performance du travail des personnels de l'hôpital.

- Qualité d'écoute

Accès difficile aux applications depuis un PC

10.1.3 – Accès aux services de support et de maintenance

Le titulaire fournira de préférence deux moyens d'accès aux services de support et de maintenance.

- Accès par téléphone

Cet accès sera accessible 24H/24 et 7j/7 avec un numéro de téléphone unique ; il sera utilisé pour les incidents de gravité 1 et 2 et fera l'objet d'une création de tickets par le titulaire du marché.

- Accès par portail WEB

Cet accès sera accessible 24H/24 et 7j/7. Il sera utilisé pour les incidents de gravité 3 et 4 et permettra la création d'un ticket par le CHD.

Le portail WEB intégrera un module de suivi de tickets intégrant la totalité des échanges entre le titulaire et le CHD.

Un mail sera transmis à chaque mise à jour de tickets afin d'informer l'interlocuteur du changement de statut.

10.1.4 - Décision après vérification

En cas de non-respect de la garantie de temps de rétablissement (GTR), il pourra être fait application des pénalités de retard prévues à l'article 12.1 du Cahier des Clauses Particulières (CCP).

10.2 - Concernant la part de prestations non programmables

10.2.1 - Vérifications

Les vérifications seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service conformément aux articles 30 à 33 du CCAG-TIC.

À l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues à l'article 33 du CCAG-TIC.

Elles se dérouleront selon les étapes décrites ci-dessous.

10.2.2 - Mise en Ordre de Marche (MOM)

Le titulaire dispose de 1 mois à compter de la date de livraison ou d'exécution pour effectuer la mise en ordre de marche (MOM) des matériels ou logiciels.

10.2.3 - Vérification d'Aptitude (VA)

La vérification d'aptitude (VA) a pour but de constater que les fournitures livrées ou les prestations exécutées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le Cahier des Clauses Particulières (CCP).

Le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à la vérification d'aptitude (VA) et notifier sa décision est de 1 mois à compter de la date de notification du procès-verbal de mise en ordre de marche (MOM) des matériels ou logiciels. À l'issue de cette période, si la vérification d'aptitude (VA) est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d'ajournement ou de rejet conformément aux stipulations de l'article 33 du CCAG-TIC. Si la vérification d'aptitude (VA) est positive, il est procédé à la vérification de service régulier.

10.2.4 - Vérification de Service Régulier (VSR)

La vérification de service régulier (VSR) a pour but de constater que les fournitures livrées ou les prestations exécutées sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées.

La durée des opérations de vérification de service régulier est de 1 mois. Le service est réputé régulier si la durée cumulée sur cette période des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2% de la durée d'utilisation effective.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 7 jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision de vérification de service régulier (VSR).

10.3 - Concernant les prestations d'assistance et d'intégration non prévues dans les prestations de maintenance mentionnées dans le Cahier des Clauses Particulières (CCP).

Après service fait, un procès-verbal d'intervention est établi par le pouvoir adjudicateur.

Article 11 - Garantie des prestations

Les prestations font l'objet d'une garantie de 1 an dont le point de départ est la date de notification de la décision d'admission.

Les modalités de cette garantie sont définies à l'article 36 du CCAG-TIC.

Article 12 - Pénalités

12.1 - Pénalités de retard

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt les pénalités de retard suivantes :

| Pénalités | Occurrence | Valeurs | Précisions |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pénalités de retard dans l'exécution de la part des <u>prestations prévisibles</u> (Cf : art 10.1.1 du présent CCP) | Par heure de retard | 250,00 € H.T. | En ce qui concerne la part de prestations prévisibles, lorsque le délai d'intervention est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité fixée à 250,00 € HT par heure de retard. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pénalités pour défaut de mise à jour des informations sur le portail | Par ½ journée | 50,00 € H.T. | <p>En ce qui concerne la mise à jour des informations sur le portail, des pénalités seront appliquées pour défaut à hauteur de <u>50 € HT par ticket</u>.</p> <p>Cet accès sera accessible 24H/24 et 7J/7. Il sera utilisé pour les incidents de gravité 3 et 4 et permettra la création d'un ticket pour le pouvoir adjudicateur.</p> <p>Le portail WEB intégrera un module de suivi des tickets intégrant la totalité des échanges entre le titulaire et pouvoir adjudicateur.</p> <p>Un courriel sera transmis à chaque mise à jour d'un ticket afin d'informer l'interlocuteur du changement de statut.</p> |
| Pénalités de retard dans l'exécution des <u>prestations non programmables</u> | Par jour de retard | 30,00 € H.T. | <p>En ce qui concerne la part de prestations non programmables, lorsque le délai contractuel est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité fixée à 30 € HT par jour ouvré de retard.</p> |

L'application de ces pénalités se fera à la discrétion du pouvoir adjudicateur au regard de la justification présentée par le titulaire pour le retard.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, les pénalités de retard sont dues de plein droit dès le premier euro.

12.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire ne s'acquitte pas des formalités prévues par le code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,00 % du montant TTC de l'accord-cadre (sur la base de la part de prestations prévisibles).

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le code du travail en matière de travail dissimulé.

Article 13 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-TIC, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

Article 14 - Résiliation de l'accord-cadre



14.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 48 à 51 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4 et R. 2143-3 du code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du code de la commande publique, l'accord-cadre sera résilié aux torts du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire :

-  En cas d'inexécution par le titulaire d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard ;
-  En cas de résiliation de l'accord-cadre pour faute du titulaire prononcée par le pouvoir adjudicateur. Dans ce cas, la décision de résiliation doit avoir prévu qu'il sera pourvu à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent accord-cadre, aux frais et risques du titulaire. Le titulaire n'est pas admis à prendre part, directement ou indirectement, à l'exécution des prestations réalisées à ses frais et risques.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix de l'accord-cadre, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire est à la charge de ce dernier. La diminution éventuelle des dépenses ne lui profite pas.

14.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L. 627-2 du code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L. 622-13 du code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

Article 15 – Protection des données à caractère personnel

Chaque partie à l'accord-cadre est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

15.1 - Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte du Centre hospitalier de Douai et du Centre Hospitalier de Somain les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet de l'accord-cadre.

15.2 - Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement ;
- Traiter les données conformément aux instructions du Centre hospitalier de Douai
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées au cours de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union européenne ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement le Centre hospitalier de Douai. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer le Centre hospitalier de Douai et/ou le Centre Hospitalier de Somain avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

15.2.1. Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Centre hospitalier de Douai de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. Le Centre hospitalier de Douai dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si le Centre hospitalier de Douai n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations de l'accord-cadre pour le compte et selon les instructions du Centre hospitalier de Douai Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et

organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant le Centre hospitalier de Douai de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

15.2.2. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Centre hospitalier de Douai de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

15.2.3. Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide le Centre hospitalier de Douai s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à : dpo@ch-douai.fr

15.2.4. Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie au Centre hospitalier de Douai toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par voie électronique, à l'adresse mentionnée ci-avant.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Centre hospitalier de Douai, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après accord du Centre hospitalier de Douai, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte du Centre hospitalier de Douai et/ou du Centre Hospitalier de Somain, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord du Centre hospitalier de Douai, le titulaire communique, au nom et pour le compte du Centre hospitalier de Douai la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

15.2.5. Aide du titulaire dans le cadre du respect par le Centre hospitalier de Douai de ses obligations

Le titulaire aide le Centre hospitalier de Douai pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

15.2.6. Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15.2.7. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

15.2.8. Délégué à la protection des données

Le titulaire communique au Centre hospitalier de Douai le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

15.2.9. Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Centre hospitalier de Douai comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Centre hospitalier de Douai ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15.2.10. Documentation




Le titulaire met à la disposition du Centre hospitalier de Douai, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Centre hospitalier de Douai ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Article 16 - Règlement des litiges et langues

En cas de litige, seul le tribunal administratif de Lille est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Article 17 - Dérogations

-  L'article 2 du CCP déroge à l'article 4 du CCAG-TIC ;
-  L'article 7.1 du CCP déroge à l'article 11 du CCAG- TIC ;
-  L'article 12.1 du CCP déroge à l'article 14 du CCAG- TIC.