

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

**ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION**

**Fourniture et maintenance d'un logiciel de gestion
pour le service de santé étudiante l'UGA**

N° du CCP : 26FSM013

Université Grenoble Alpes
Service de Santé Etudiante
80 Allée Ampère
38400 Saint Martin d'Hères

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat	4
1.1 - Objet du contrat.....	4
1.2 - Décomposition du contrat.....	4
1.3 - Type d'accord-cadre.....	4
1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande.....	4
2 - Pièces contractuelles	5
3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	5
4 - Protection des données à caractère personnel	5
5 - Durée et délais d'exécution.....	6
5.1 - Durée du contrat	6
5.2 - Reconduction.....	6
6 - Prix.....	6
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués	6
6.2 - Modalités de variation des prix.....	6
7 - Garanties Financières.....	7
8 - Avance.....	7
9 - Modalités de règlement des comptes.....	7
9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs.....	7
9.2 - Présentation des demandes de paiement	7
9.3 - Délai global de paiement	8
9.4 - Paiement des cotraitants	8
9.5 - Paiement des sous-traitants	8
10 - Conditions d'exécution des prestations.....	8
11 - Développement durable.....	12
12 - Constatation de l'exécution des prestations	12
12.1 - Vérifications	12
12.2 - Décision après vérification	13
13 - Garantie des prestations.....	13
14 - Maintenance.....	13
15 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle	13
16 - Pénalités	13
16.1 - Pénalités de retard	13
16.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance	14
16.4 - Pénalité en cas de manquement aux obligations en matière de sécurité et confidentialité	14
17 - Assurances.....	14
18 - Résiliation du contrat.....	14
18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre	14
18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire	14
19 - Règlement des litiges et langues	15
20 - Dérogations	15
21 - Clauses techniques.....	15
21.1 - Hébergement.....	15
21.2 -Description fonctionnelle détaillée.....	15
22. - Formation des utilisateurs	17
23.- Maintenance du logiciel / service hotline	17
24 - Maintenance évolutive	18
25 - Gestion des mises en production	18
26 - Gestion de la continuité de services	18

27 - Clause de réversibilité19

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :

Fourniture et maintenance d'un logiciel de gestion pour le service de santé étudiante de l'UGA.

Contexte

Le centre de santé universitaire (CSU) de l'Université Grenoble Alpes, compose d'une équipe de professionnels de la santé, assure un accueil, des consultations et des actions de prévention.

Quelques chiffres clés :

300 heures de consultations par semaine

23 000 actes réalisés chaque année en faveur des étudiants

6 000 étudiants différents

1/3 des actes concernent les étudiants étrangers

Dans le cadre de ses activités, le CSU souhaite se doter d'un logiciel de gestion médicale en ligne (prise de rendez-vous) et télétransmission des feuilles de soins électroniques.

Ce logiciel doit impérativement être synchronisable avec la base de données de l'université : APOGEE et impérativement être aux normes SEGUR

Logiciel actuel pour la gestion du dossier médical : calcium.

Lieu(x) d'exécution :

Université Grenoble Alpes

Service de Santé Étudiante

80 allée Ampère

38400 Saint Martin d'Hères

1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots. L'homogénéité des prestations ne permet pas un allotissement du marché.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.3 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre sans minimum et avec maximum annuel de 30 000 euros HT (120 000 euros HT sur 4 ans) est passé en application des articles L2125-1 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.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

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 du marché ;
- les délais d'exécution (date de début et de fin) ;
- le montant du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les lieux d'exécution des prestations ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.
- la date et le numéro du bon de commande ;

La durée maximale d'exécution des bons de commande est de 2 mois.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

Chaque année un bon de commande est émis pour les prestations à prix forfaitaire.

Les prestations à prix unitaires (mentionnées dans la partie B du bordereau des prix) font l'objet de bon de commandes d'une durée maximale de deux mois.

Le pouvoir adjudicateur envoie avant chaque bon de commande relatif aux prestations mentionnées dans la partie B du bordereau des prix une demande de devis. Le titulaire devra répondre sans délai, s'agissant d'une demande de devis relative à la formation initiale pour 45 personnes, et dans un délai de 5 jours en ce qui concerne les demandes relatives aux autres formations. Les demandes de devis ainsi visées peuvent déboucher sur l'envoi d'un bon de commande respectant les clauses du marché et les prix mentionnés au bordereau des prix.

2 - Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 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) et ses annexes financières
- Le cahier des clauses particulières (CCP) et son annexe RGPD complétée
- 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 bordereau des prix
- L'offre technique du titulaire portant sur :
 - La pertinence du profil de l'interlocuteur dédié et de l'équipe
 - La pertinence des horaires d'ouverture de la hotline
 - La réactivité en cas d'incident bloquant/majeur
 - La performance environnementale de l'offre
- Le plan d'assurance sécurité
- Le plan de reprise des données

En cas de contradiction entre une/plusieurs clause(s) contenue(s) dans d'éventuelles conditions générales de vente remises par le titulaire dans son offre et les clauses établies par l'UGA, ces dernières prévalent.

3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent contrat comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-TIC.

Le titulaire et l'acheteur qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, présentant un caractère confidentiel, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

4 - Protection des données à caractère personnel

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Pour l'application de ces dispositions, il est rappelé que, dans le cadre de leurs relations contractuelles, le pouvoir adjudicateur a la qualité de "responsable du traitement", et le titulaire celle de "sous-traitant" du responsable du traitement.

Le titulaire pourra donc, en cas de manquement à ses obligations en matière de protection des données, voir sa responsabilité engagée dans les conditions et limites propres à cette qualité.

Les présentes stipulations sont complétées par les clauses RGPD contenues dans l'annexe au cahier des clauses particulières.

5 - Durée et délais d'exécution

5.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an.

L'accord-cadre est conclu à compter du 03 juillet 2026 ou de la date de notification du contrat, si celle-ci est postérieure à cette date.

Le service de santé étudiante utilisera le logiciel au mois d'août, à la réouverture de l'UGA.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-TIC.

5.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

6 - Prix

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par un prix global et forfaitaire, et des prix unitaires, selon les stipulations de l'acte d'engagement et du bordereau des prix.

Les prix indiqués dans le bordereau des prix et l'acte d'engagement sont notamment réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, la mise en service, l'assistance informatique, les formations, la garantie et toutes les prestations prévues dans les documents contractuels.

6.2 - Modalités de variation des prix

Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ; ce mois est appelé " mois zéro " et correspond au mois d'avril 2026.

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du marché d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = 010766527(n) / 010766527 (o))$$

Selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'indice de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'indice 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'indice connue 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 **010766527** « Indice des prix de vente des services français aux entreprises françaises (BtoB) - Programmation, conseil et autres activités informatiques ».

Modalités de transmission des révisions annuelles :

Le titulaire transmet ses prix révisés à la Direction des achats de l'UGA via l'adresse suivante :

service-commande-publique-sem@univ-grenoble-alpes.fr

Cette transmission doit intervenir au moins 30 jours avant la date de reconduction (avec le coefficient de révision appliqué et la valeur des indices retenus pour le calcul). A défaut aucune révision de prix ne pourra être appliquée sur la nouvelle période. Les prix révisés sont considérés comme acceptés si le pouvoir adjudicateur n'a pas fait d'observation dans un délai de 30 jours maximum à compter de leur date de réception.

7 - Garanties Financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

8 - Avance

Sans objet.

9 - Modalités de règlement des comptes

9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-TIC.

Les prestations mentionnées dans la partie A du bordereau des prix sont payées à terme à échoir au début de chaque période d'exécution du contrat.

Les prestations mentionnées dans la partie B du bordereau des prix sont payées après service fait.

9.2 - Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur 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).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Mentions à porter sur les factures électroniques remises sur CHORUS PRO :

- 1/ Numéro d'identité du destinataire de la facture
N° SIRET de l'Université Grenoble Alpes : 130 026 081 00013
- 2/ Le code service : Aucun code service ne doit être renseigné.

9.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 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 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.

9.4 - 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 à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-TIC.

9.5 - Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

10 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Notification par le biais du profil d'acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-TIC.

Interlocuteur dédié

Le titulaire désigne, dès la notification du marché, un **interlocuteur unique et dédié**, chargé d'assurer le suivi technique et opérationnel des prestations de maintenance.

L'interlocuteur ainsi désigné, est l'interlocuteur privilégié du pouvoir adjudicateur pour l'ensemble des demandes relatives à l'exécution du marché, notamment :

- la gestion des incidents et des anomalies ;
- le suivi des demandes d'évolution ;
- la planification et le suivi des interventions ;
- la communication relative à l'état du service.

L'interlocuteur dédié doit être capable de proposer un accompagnement renforcé au service de santé étudiante, surtout au cours des premiers mois d'utilisation du logiciel, et de proposer des solutions qui engagent le titulaire.

L'interlocuteur doit disposer d'une parfaite connaissance du logiciel et d'une expérience suffisante pour accompagner le Service de Santé Etudiante.

Le titulaire s'engage à garantir la disponibilité et la compétence de l'interlocuteur pendant toute la durée du marché. À ce titre, il veille à ce que le Référent dispose d'une connaissance suffisante du système et de son environnement.

Processus de remplacement d'une personne nommément désignée en cas d'indisponibilité

Lorsque le titulaire s'engage sur l'intervention d'une personne physique, nommément désignée, et que cette personne n'est plus en mesure d'intervenir, son remplacement est effectué dans les conditions de l'article 3.4.3 du CCAG-TIC.

En cas d'indisponibilité temporaire, le titulaire désigne sans délai un remplaçant présentant des compétences équivalentes, dont les coordonnées sont communiquées au pouvoir adjudicateur.

Tout changement de l'interlocuteur fait l'objet d'une information préalable au pouvoir adjudicateur, dans un délai raisonnable, et ne peut intervenir sans assurer la continuité du service.

Le remplaçant doit présenter les mêmes garanties que la personne remplacée, en termes de connaissance du logiciel et d'expérience.

Les coordonnées complètes de l'interlocuteur (nom, fonction, téléphone, adresse électronique) sont communiquées au pouvoir adjudicateur et tenues à jour pendant toute la durée du marché.

Remplacement de l'interlocuteur dédié en cas de difficulté d'exécution :

L'Université se réserve la possibilité d'exiger le remplacement de l'interlocuteur dédié affectée, notamment en cas de difficulté majeure constatée dans l'exécution du marché.

Le cas échéant, il appartient au titulaire de proposer un remplaçant à l'agrément du pouvoir adjudicateur et d'en communiquer le nom et les titres (cursus et références personnelles) et ce dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la demande de l'Université. Ce nouvel interlocuteur dédié dispose au minimum des mêmes compétences et expériences que le précédent.

Le titulaire prend toutes les dispositions utiles afin que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le non-respect de ces dispositions est susceptible d'entraîner la résiliation pour faute de l'accord.

Le transfert d'information vers le nouveau personnel s'effectue aux frais du titulaire.

Le titulaire ne peut décider de retirer l'interlocuteur dédié affectée à l'exécution des prestations.

Modalités de pilotage

Un référent fonctionnel est désigné au sein du service de santé étudiante après notification du marché pour le suivi de la prestation relative aux prestations, dont les évolutions potentielles demandées.

Afin de permettre le suivi précis de l'évolution des prestations, il est prévu une à deux réunions en visioconférence par an. Lors de ces réunions, à minima, le référent fonctionnel et la société sont présents. Des points téléphoniques peuvent également être prévus le cas échéant, sans surcoût.

En cas de demande d'évolution, le référent fonctionnel est associé à la définition de la prestation spécifique, accompagné du ou des experts de son choix et du représentant du titulaire.

Réunion de cadrage

En début d'exécution du marché, une réunion de cadrage est organisée entre les représentants de l'UGA et ceux du titulaire, notamment pour échanger sur les modalités précises d'exécution, et tout élément nécessaire au bon fonctionnement des prestations (évoqué à la demande de l'une ou l'autre des parties).

La présence du référent fonctionnel affecté par le titulaire à l'exécution des prestations est obligatoire. Les coordonnées directes (mail et téléphone) des intervenants affectés au sein de l'UGA sont transmises au titulaire lors de la réunion de cadrage.

En cas de difficulté d'exécution, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander au titulaire de participer à une réunion en visioconférence en présence du référent affecté et de tout autre intervenant en charge des prestations pour lesquelles des difficultés d'exécution sont rencontrées (sous-traitant compris le cas échéant). Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander la participation d'une personne disposant de la capacité à engager le titulaire.

Le pouvoir adjudicateur peut convoquer une réunion annuelle avec des représentants du titulaire pour faire un bilan de chaque période d'exécution des prestations. La réunion ainsi visée peut avoir lieu sur le site de l'UGA ou à distance par visioconférence.

Rapport sur la maintenance et les développements

Le titulaire produit à l'issue de chaque période d'exécution du marché un rapport détaillé relatif aux actions et interventions (maintenance et éventuels développements) effectuées au cours de la période écoulée qu'il communique au pouvoir adjudicateur.

Assistance

Le titulaire assure une assistance téléphonique ou par mail tout au long de la durée du marché. Le service d'assistance est destiné à conseiller et à dépanner en cas de problème d'utilisation ou de fonctionnement de la solution. Ce service est disponible sur la période minimale suivante : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 - 13h30-18h00 hors jours fériés et chômés.

Disponibilité et engagement technique

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour rendre accessible l'environnement tous les jours de l'année avec un taux de disponibilité mensuel supérieur à 95% pendant les heures ouvrées (8h-18h, 5j/7j).

Le prestataire s'assurera que l'offre disponible en matière de puissance de traitement correspond à la demande utilisateur et qu'elle a été calibrée par sollicitation des fonctionnalités les plus consommatrices sur la base d'un nombre potentiel d'utilisateurs simultanés.

Formation du personnel :

Le titulaire assure la formation du personnel chargé d'utiliser le logiciel.

Le titulaire propose les formations suivantes :

➤ **Formation initiale**

La formation visée sera proposée au lancement du marché et concernera environ 45 personnes disposant de profils variés. Il s'agit d'une formation visant à garantir une **prise en main autonome, sécurisée et conforme aux pratiques métier**.

➤ **Formation complète d'un nouveau référent fonctionnel sur l'outil**

La formation visée doit porter sur l'ensemble de l'environnement.

➤ **Formation à l'utilisation de l'outil de requêtage**

La formation visée concerne la formation des utilisateurs aux techniques de requêtage, notamment la création et l'édition de requêtes personnalisées, l'exploitation des données disponibles via les rapports et tableaux de bord, la gestion des exports et l'interprétation des résultats.

➤ **Formations complémentaires sur les nouvelles fonctionnalités**

Des évolutions majeures de l'outil peuvent entraîner des demandes de formation afin de garantir une prise en main optimale des nouvelles fonctionnalités.

➤ **Formation suite à la livraison d'un nouveau développement spécifique**

La formation visée concerne l'appropriation des développements spécifiques réalisés dans le cadre du marché.

Récupération des données

Le titulaire dispose d'un plan de sauvegarde et de restauration permettant de récupérer les données en cas d'empêchement d'accès aux données pour quelque cause que ce soit.

Plan d'assurance sécurité

Le titulaire respecte les obligations en matière d'assurance sécurité contenues dans l'annexe au présent CCP et le plan d'assurance sécurité remis dans le cadre de son offre.

11 - Développement durable

Sans objet.

12 - Constatation de l'exécution des prestations

12.1 - Vérifications

Les vérifications seront effectuées dans les conditions suivantes :

Par dérogation aux articles 32.3 et 32.4, après achèvement des prestations par le titulaire et information apportée par celui-ci par tout moyen permettant de laisser une trace écrite, le pouvoir adjudicateur procède à la vérification d'aptitude dans un délai de 30 jours suivant la fin des prestations. La vérification d'aptitude a pour but de constater que les prestations livrées ou exécutées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le cahier des charges.

La vérification de service régulier a lieu concomitamment à la vérification d'aptitude et débute dans les mêmes conditions que celle-ci. La durée des opérations de vérifications de service régulier est de 30 jours.

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.

12.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions suivantes :

A l'issue des opérations de vérification mentionnées à l'article 12.1 du présent CCP, et par dérogation aux articles 33.2 et 34.1 du CCAG TIC, le pouvoir adjudicateur prend sa décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet.

L'admission est réputée prononcée par le pouvoir adjudicateur si, à l'expiration du délai de 30 jours suivant la fin des opérations de vérification de service régulier énoncées à l'article 12.2 du présent CCP, aucune décision n'a été notifiée au titulaire.

13 - Garantie des prestations

Les prestations feront 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.

14 - Maintenance

Les prestations de maintenance sont précisées à l'article 21 du présent cahier des clauses particulières.

15 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle

Par dérogation à l'article 46 du CCAG-TIC, les résultats réalisés dans le cadre du présent marché font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire concède, à titre exclusif, à l'acheteur ainsi qu'aux tiers ci-dessous désignés, le droit d'utiliser ou de faire usage des résultats conformément à l'article 46.2.1 du CCAG-TIC.

L'acheteur peut à tout moment décider de gérer les prestations de maintenance ou de développement en interne. Cette décision est notifiée préalablement au titulaire.

Par ailleurs, l'acheteur peut choisir de confier les opérations de tierce maintenance applicative au tiers de son choix à l'expiration du marché, sans obtention préalable d'une quelconque autorisation du titulaire du marché : l'ensemble des développements effectués par le titulaire sont partie prenante de cette maintenance.

16 - Pénalités

Pour rappel, la période d'intervention est définie pour l'ensemble des incidents mineurs, majeurs ou bloquants : du lundi au vendredi de **9h00 à 12h30 – 13h30-18h00**, hors jours fériés légaux.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard. Le montant total des pénalités de retard est plafonné à 30.0% du présent marché.

16.1 - Pénalités de retard

Par dérogation, lorsque le délai de fourniture et d'installation du matériel est dépassé par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 50 €. A partir du 7^{ème} jour de retard, la pénalité forfaitaire est portée à 100 € et sans mise en demeure préalable.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

16.2 - Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance

Les modalités et les conditions d'application des pénalités pour indisponibilité sont les suivantes en cas de :

- 1) **Incident bloquant** sur le site principal sans solution de contournement possible, le titulaire doit prévoir une solution palliative dans un délai de 3 heures à compter de son signalement écrit par l'UGA. Une correction définitive devant être mise en place dans un délai de 8 jours ouvrés à compter du signalement écrit par l'UGA. Si le délai de résolution des incidents est dépassé, il est appliqué une pénalité de 100 € par jour de retard, sans mise en demeure préalable.
- 2) **Incident majeur** sur le site principal: le titulaire doit prévoir une solution palliative dans un délai de 3 jours calendaires à compter de son signalement écrit par l'UGA. Une correction définitive devant être mise en place dans un délai de 15 jours ouvrés à compter du signalement écrit par l'UGA. Si le délai de résolution des incidents est dépassé, il est appliqué une pénalité de 100 euros par jour de retard, sans mise en demeure préalable.
- 3) **Incident mineur** sur le site principal: Le titulaire doit fournir une correction définitive dans un délai de 1 mois à compter du signalement écrit par l'UGA. Si le délai de résolution de l'incident est dépassé, il est appliqué une pénalité de 100 euros par jour de retard, sans mise en demeure préalable.

16.4 - Pénalité en cas de manquement aux obligations en matière de sécurité et confidentialité

En cas de manquement aux obligations en matière de sécurité et/ou confidentialité, le titulaire se verra appliquer une pénalité forfaitaire de 100 € par manquement constaté, sans mise en demeure préalable.

17 - 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 du contrat 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.

18 - Résiliation du contrat

18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 47 à 54 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 sauf la part de frais et investissements éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaire à son exécution.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

18.2 - 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 L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 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.

19 - Règlement des litiges et langues

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Grenoble 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.

20 - Dérogations

- L'article 2 du CCP déroge à l'article 4.1 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 12.1 du CCAP déroge aux articles 31 et 32 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 12.2 du CCAP déroge aux articles 33.2 et 34.1 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 15. du CCAP déroge à l'article 46 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16.2 du CCAP déroge à l'article 14.2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication

21 - Clauses techniques

21.1 - Hébergement

Le logiciel sera hébergé sur cloud avec un accès exclusif et sécurisé à l'entreprise propriétaire dudit logiciel.

Le Prestataire déclare et garantit qu'il dispose de la certification d'Hébergeur de Données de Santé (HDS) en vigueur, conformément aux exigences des articles R1111-9 et L1111-8 du Code de la santé publique, pour l'ensemble des services d'hébergement rendus au titre du présent contrat. Le Prestataire s'engage à maintenir cette certification pendant toute la durée du contrat et **à en fournir tout justificatif au Client sur simple demande.**

Le Prestataire s'engage également à ne recourir à aucun sous-traitant ultérieur pour l'hébergement de tout ou partie des données de santé objet du présent contrat qui ne disposerait pas d'une certification HDS valide et appropriée au périmètre des services concernés. Le Prestataire garantit que tout sous-traitant ultérieur respecte les exigences des articles R1111-9 et L1111-8 du Code de la santé publique et qu'il peut en justifier à tout moment.

En cas de suspension, retrait, non-renouvellement ou non-conformité de la certification HDS du Prestataire ou de l'un de ses sous-traitants, le Prestataire en informera immédiatement le responsable de traitement. Un tel manquement pourra constituer un motif de résiliation immédiate du contrat, sans préjudice des dommages-intérêts auxquels le responsable de traitement pourrait prétendre.

21.2 -Description fonctionnelle détaillée

3.1 Gestion administrative des patients

- Création et mise à jour des dossiers patients
- Gestion des identités (nom, prénom date de naissance, coordonnée, tel + adresse, sexe (champ ouvert ou listing complet prenant en compte les transitions de genre), adresse mail, et pour les mineures : les coordonnées des parents)
- Mutuelles (coordonnées mutuelles)
- Numérisation des documents (carte de mutuelle)
- Possibilité d'avoir une fenêtre d'information à remplissage libre (point d'alerte)
- Médecin traitant

3.2 Gestion du dossier médical

- Spécialité
- Motif de consultation
- Antécédents
- Allergies
- Traitements en cours
- Compte-rendu de consultation (possibilité d'utiliser le thesaurus de la CIMDIX)
- Prescription médicale (compatible e-prescription)
- Edition de courriers et de certificats
- Résultats d'examens
- Imagerie
- Historique complet et traçabilité
- Synchronisation du dossier médical avec le VIDAL
- Possibilité de paramétrer le dossier médical pour édition de sortie dudit doc
- Communication avec le dossier médical du patient (AMELI)
- Accès au portail numérique CPAM (ex : arrêts de travail)

3.3 Gestion des rendez-vous

- Agenda multi-praticiens
- Gestion des plages horaires
- Prise de rendez-vous en ligne
- Rappels automatiques (SMS, email)
- Gestion des annulations : annulation automatique sur l'agenda qd annulation (en ligne ou physique). Remise en disponibilité de la plage annulée par le patient (qd plage annulée par le médecin, pas de remise en disponibilité sur l'agenda). Suppression des rappels de rdv auprès des patients qd rdv annulé par SMS ou/et mail.
- Possibilité d'envoi d'annulation de rdv en masse quand suppression d'une plage horaire complète d'un praticien
- Suppression automatique de l'agenda quand départ signalé d'un praticien.
- Possibilité d'avoir deux agendas par praticien (consultation et perso) (le secondaire alimentant le principal). Ou possibilité de placer des créneaux en mode perso (case à cocher qd on remplit son rdv) qui n'alimente pas les stats.
- Alerte quand plusieurs absences aux rdv (idéalement 3 pas venu/pas prévenu).

3.4 Facturation et gestion financière

- Codification des actes (CCAM, NGAP...).
- Télétransmission et communication des paiements avec les mutuelles et laboratoires.
- Gestion tiers payant.
- Factures patients (physique + télétransmission).
- Suivi des paiements (alerte rejet de paiement).
- Export comptable.
- Mise à jour automatique de la revalorisation des tarifs si possible avec alerte obligatoire à l'ouverture du logiciel.

3.5 Gestion des prescriptions

- Génération d'ordonnances.
- Prescription sécurisée.
- Générations des certificats pour différents motifs (la pratique sportive, absence cours, adaptation pour étudiants en situation de handicap, etc...).
- Possibilité d'éditer des duplicatas d'ordonnances.

3.6 Gestion des examens et laboratoires

- Prescription d'examens
- Réception automatique des résultats

3.8 Statistiques et reporting

- Tableaux de bord
- Indicateurs d'activité
- Export Excel / PDF
- Statistiques réglementaires

22. - Formation des utilisateurs

45 utilisateurs à former avec différents niveaux et thème de formations (administratif + soignant + administrateurs), format présentiel, livrables attendus.

23.- Maintenance du logiciel / service hotline

Le titulaire s'appuiera sur un processus de gestion des incidents standardisé.

Les objectifs avérés de ce processus sont :

De remédier aussi vite que possible aux dysfonctionnements constatés ou potentiels des Services Applicatifs.

De maintenir la communication entre le titulaire et l'UGA dans le contexte lié à l'incident, et ceci jusqu'à sa résolution et la clôture du problème.

D'évaluer un incident pour déterminer son degré de gravité et de récurrence (incident isolé ou chronique).

De traiter les incidents par une maintenance corrective appropriée :

- En mode proactif, suite à leur détection par les outils de supervision du Prestataire ou par les tests techniques et fonctionnels qu'il mène régulièrement sur l'infrastructure et la solution applicative.
- En mode réactif, suite aux remontées par le Client.

Les prestations feront l'objet d'une maintenance assurée par le titulaire à compter de la date de notification du présent contrat.

Trois types d'incidents peuvent être définis :

- 1) **L'incident bloquant** : empêche la plateforme d'être en production car l'utilisation des fonctionnalités essentielles sont indisponibles ou défectueuses sans contournement possible : édition bloquée, cycle de validation ou export bloqué.
- 2) **L'incident majeur** : la plateforme est toujours en production mais cet incident empêche l'utilisation d'une fonctionnalité majeure sans contournement possible.
- 3) **L'incident mineur** empêche l'utilisation d'une fonctionnalité mineure ou de confort. La plateforme est toujours en production.

Selon le type d'incident, les durées d'interventions contractuelles pour leur résolution sont les suivantes :

- 4) **Incident bloquant** : le titulaire doit prévoir une solution palliative dans un délai de 1 jour calendaire à compter de son signalement écrit par l'UGA. Une correction définitive devant être mise en place dans un délai de 8 jours ouvrés à compter du signalement écrit par l'UGA.
- 5) **Incident majeur** : le titulaire doit prévoir une solution palliative dans un délai de 3 jours calendaires à compter de son signalement écrit par l'UGA. Une correction définitive devant être mise en place dans un délai de 15 jours ouvrés à compter du signalement écrit par l'UGA.
- 6) **Incident mineur** : le titulaire doit fournir une correction définitive dans un délai de 1 mois à compter du signalement écrit par l'UGA.

Heures et jours d'ouverture de la hotline :

En complément de l'article 39 du C.C.A.G.-T.I.C, la période d'intervention s'étend du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 - 13h30-18h00 hors jours fériés et chômés.

Indisponibilité pour maintenance :

La maintenance sera de préférence effectuée sur les temps de fermeture du SSE et le soir à partir de 18h00. Le SSE communique un calendrier de ses périodes de fermeture.

En cas de maintenance durant les périodes d'ouverture du SSE, l'indisponibilité du logiciel qui en résulte ne doit pas excéder 3 h consécutives.

Le titulaire informe le SSE au moins 48h en amont de son intention de procéder à des maintenances pouvant causer une indisponibilité du logiciel.

24 - Maintenance évolutive

La maintenance évolutive / adaptative permet la prise en charge des évolutions de nature diverse : Évolutions anticipées et planifiées par le titulaire dans le cadre de sa Feuille de Route Produit.

Demandes suggérées ou exigées par l'UGA et validées par le titulaire dans le cadre de sa Feuille de Route Produit.

Mises à jour nécessitées par l'obsolescence ou les caractéristiques de sécurité des composants de base de la solution (maintenance adaptative).

Le dispositif opérationnel de maintenance évolutive est le suivant :

Choix des évolutions embarquées dans la version en respectant la Feuille de Route Produit,
Expression et spécification des besoins,
Développement et tests des évolutions, intégration des éventuels correctifs non encore déployés,
Mise à jour de la documentation utilisateur (Manuel et aide en ligne),
Déploiement de la version sur l'environnement de Production du Client,
Vérification en Production, information et accompagnement du Client

25 - Gestion des mises en production

Avec la gestion des mises en production, le Prestataire prend en charge les mises à jour (système d'exploitation, Services applicatifs) de la solution pendant toute la durée du Contrat.

Le Prestataire s'assure en interne de la traçabilité de toutes les interventions en production.

Si le déploiement relève d'une version corrective intermédiaire ou d'un Patch correctif urgent, les éléments mis à jour sont notifiés par courrier électronique au Client.

26 - Gestion de la continuité de services

Le titulaire est soumis à un engagement de disponibilité du Service.

Ce dispositif regroupe les activités nécessaires pour garantir la continuité d'utilisation des Services applicatifs malgré un dysfonctionnement majeur. En cas de survenance d'incident impliquant l'arrêt total des Services Applicatifs ou un dysfonctionnement majeur des fonctionnalités essentielles (blocages, corruption de données, temps de réponse disproportionnés, etc.), le titulaire prend immédiatement en

charge le problème et mobilise sans délai tous les moyens qu'il juge nécessaires pour résoudre le problème, délivrer le correctif éventuel et rétablir le service.

Le Prestataire décrira sa démarche pour assurer la continuité de service (procédure d'escalade, dispositif de secours, communication, sauvegarde/restauration...).

27 - Clause de réversibilité

1. Reprise de données

1.1. Inventaire des sources de données à reprendre

Le titulaire assure la reprise de données. Celle-ci doit intégrer la totalité des données présentes dans Calcium et nécessaires au bon fonctionnement du logiciel objet du présent contrat.

Les données présentes dans le logiciel Calcium qui ne sont pas reprises sont communiquées au titulaire par l'UGA.

Le titulaire se dote d'un plan de reprise des données qu'il communique à l'UGA.

La reprise des données interviendra au mois de juillet ou à la notification du marché, si celle-ci est postérieure à cette date. La reprise des données sera effectuée pendant la période de fermeture estivale de l'UGA, afin de permettre au service de santé étudiante d'utiliser le nouveau logiciel à la réouverture en août 2026.

1.2. Rapports de migration

Bilan quantitatif des données migrées par typologie ;

Taux de complétude et d'intégrité des données ;

Liste des anomalies résiduelles avec plan de traitement ;

1.3. Responsabilités de l'UGA

Mise à disposition des données sources ;

Clarification des règles pour la reprise des données ;

Validation technique et fonctionnelle des données migrées ;

Décision finale sur le traitement des cas particuliers.

2. Interfaces

Le titulaire s'engage à garantir l'interopérabilité (échange de données et communication entre systèmes) du logiciel objet du présent contrat avec les systèmes d'information suivants :

- Avec notre CAS et/ou notre annuaire LDAP pour l'authentification et éventuellement la gestion des habilitations.
- Avec APOGEE et Pegase pour l'import des étudiants.
- Avec Acteur (pour la gestion comptable).
- Ainsi qu'avec AMELI et le portail CPAM.

Le titulaire doit détailler le fonctionnement de ces interfaces : API, export/import, format de données, etc

3. Modalités d'accès aux données pendant la durée du contrat

Le Titulaire s'engage à garantir aux utilisateurs habilités par l'UGA un accès permanent, complet et inconditionnel à l'ensemble des données hébergées dans la solution, y compris les données de paramétrage, les documents stockés, sans qu'aucune autorisation supplémentaire ne soit requise.

3.1. Interfaces d'extraction des données

Le Titulaire doit mettre à disposition de l'UGA :

Une interface utilisateur permettant l'export manuel permanent des données ;

Des API documentées permettant l'extraction automatisée des données ;

3.2. Formats des données exportées

Les données Calcium sont stockées dans une base de données Mariadb (langage SQL). L'export des données est effectué en base Mariadb.

Les données doivent être exportables dans des formats ouverts, standardisés et documentés (CSV, XML, JSON, etc.) permettant leur réutilisation sans dépendance technique vis-à-vis du Titulaire.

4. Réversibilité en fin de contrat

4.1. Plan de réversibilité

Le Titulaire fournira dans les 10 jours suivant la notification de fin de contrat un plan de réversibilité détaillant :

- La procédure complète d'extraction de l'ensemble des données ;
- La documentation des structures de données et de leur signification ;
- Un calendrier d'exécution compatible avec les contraintes de l'UGA.

Ce plan de réversibilité doit permettre de restituer au bénéficiaire ou à un tiers désigné les données générées, dans leur intégralité en fin de contrat (y compris en cas résiliation anticipée) à des fins de reprise.

Ces restitutions doivent être réalisées dans des formats ouverts et directement exploitables.

Le titulaire fournit et tient à jour toute documentation nécessaire à la compréhension du fonctionnement de la solution, y compris de ses éventuels développements spécifiques, ces documentations étant disponibles sur simple demande de l'UGA.

Le titulaire doit enclencher l'opération de réversibilité des données au minimum 3 mois avant sa mise en œuvre effective.

Dans l'hypothèse d'une reprise de contrat résultant d'une résiliation anticipée ou de l'expiration de l'accord-cadre, le titulaire assure également l'assistance et l'appui nécessaire à la transition vers un nouveau titulaire. En cas de manquement à cette obligation d'accompagner son successeur durant la phase de réversibilité, une mise en demeure sera adressée au Titulaire sans que ce dernier ne puisse présenter ses observations. Il disposera d'un délai fixé dans la mise en demeure pour rétablir la situation et se conformer à ses obligations.

4.2. Période de réversibilité

Le Titulaire s'engage à maintenir l'accès à l'ensemble des données pendant une période minimale de 12 mois après la fin du contrat, sans dégradation des performances ni facturation supplémentaire.

4.3. Garanties et obligations du Titulaire

Le Titulaire garantit que les données extraites sont complètes, intègres et conformes à celles hébergées dans la solution.

À l'issue de la période de réversibilité, et après confirmation écrite de l'UGA, le Titulaire s'engage à supprimer définitivement l'ensemble des données de l'UGA sous le délai prescrit par l'UGA et à fournir une attestation de suppression.

4.4. Clauses de non-obstruction

Le Titulaire s'interdit toute mesure technique ou contractuelle visant à entraver ou à retarder l'accès permanent de l'UGA à ses données. Toute obstruction sera considérée comme un manquement grave aux obligations contractuelles. L'UGA se réserve le droit de procéder ou de faire procéder à des audits pour vérifier la bonne mise en œuvre des mécanismes de réversibilité, notamment par des tests d'extraction inopinés.