

MARCHES PUBLICS

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

**ACCORD-CADRE DE DISTRIBUTION, DE PILOTAGE OPERATIONNEL
ET D'OPTIMISATION DES ENVIRONNEMENTS MICROSOFT**

26_04_BIS_DISTRI MICROSOFT

**Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2,
R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.**

Table des matières

ARTICLE 1 : PREAMBULE	5
1.1 - DEFINITIONS	5
1.2 - GENERALITES	6
ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE / DISPOSITIONS GENERALES	6
2.1 - OBJET DU MARCHE	6
2.2 - NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE	8
2.3 - ALLOTISSEMENT	8
ARTICLE 3 : PARTIES CONTRACTANTES	8
ARTICLE 4 : FORME DE L'ACCORD-CADRE	9
ARTICLE 5 : DUREE DE L'ACCORD-CADRE	9
5.1 - CAS PARTICULIER DES BONS DE COMMANDE, SOUSCRIPTIONS ET ENGAGEMENTS EN COURS	9
ARTICLE 6 : PIECES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE	9
6.1 - ORDRE DE PRIORITE DES PIECES	9
6.2 - PIECES ADMINISTRATIVES A FOURNIR AU DEMARRAGE ET EN COURS D'EXECUTION	10
ARTICLE 7 : GOUVERNANCE ET PILOTAGE DU MARCHE	11
7.1 INSTANCES DE PILOTAGE	11
7.2 DISPOSITIF DE COMITOLOGIE 11	
7.2.1 COMITE OPERATIONNEL CAIH / TITULAIRE (MENSUEL)	11
7.2.2 COMITE DE PILOTAGE CAIH - TITULAIRE (TRIMESTRIEL)	12
7.3 COMITÉ ÉDITEUR CAIH - MICROSOFT (TRIMESTRIEL)	12
7.4 COMITE STRATEGIQUE CAIH - MICROSOFT (ANNUEL OU SEMESTRIEL)	13
7.5 COMITE FINOps CAIH - TITULAIRE (TRIMESTRIEL OBLIGATOIRE)	13
7.5.1 REGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA COMITOLOGIE	14
7.5.2 CARACTERE OPPOSABLE ET SUIVI DES DECISIONS	14
7.5.3 ÉVOLUTIVITE DE LA GOUVERNANCE	14
7.6 PENALITE DE GOUVERNANCE	14
7.7 REPORTING	15
7.8 PILOTAGE DE LA PERFORMANCE 15	
ARTICLE 8 : MODALITES DE MISE A DISPOSITION DE L'ACCORD-CADRE ET D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE	15
8.1 - ROLE DE LA CAIH	15
8.2 - MISE A DISPOSITION DE L'ACCORD-CADRE	16
8.3 - BONS DE COMMANDE	16
8.3.2 AJUSTEMENT DU CONTENU D'UN BON DE COMMANDE	16
8.3.3 AJUSTEMENT DU DELAI D'EXECUTION D'UN COMMUN ACCORD	17
8.3.4 ANNULATION D'UN BON DE COMMANDE	17
8.3.5 ANNULATION D'UNE COMMANDE	17
ARTICLE 9 : RESPONSABILITE	17
ARTICLE 10 - DELAIS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON	18
10.1 - DELAIS D'EXECUTION	18
10.2 - PROLONGATION DU DELAI D'EXECUTION / DE LIVRAISON	18
ARTICLE 11 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	19
11.1 - IDENTIFICATION DES PERSONNELS DU TITULAIRE	19
11.2 - DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE	19
11.3 - PROPRIETE INTELLECTUELLE	19
11.4 - SECURITE ET CONFIDENTIALITE	20
11.6 - TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	21
11.7 - DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES	21
ARTICLE 12 : VERIFICATIONS ET ADMISSION	22
ARTICLE 13 : GARANTIE	24

13.1 - GARANTIE DES LOGICIEL, DE LICEITE, SUPPORT ET MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	24
A- PRINCIPES GENERAUX	24
B. REPARTITION DES RESPONSABILITES DE SUPPORT”	24
B - GARANTIE DE LICEITE DES LICENCES.....	25
C- MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE ET CYCLE DE VIE	25
13.2 - CONDITIONS DE GARANTIE APPLICABLES A LA VARIANTE FINANCIERE ALTERNATIVE AU MODELE MICROSOFT CAIH.....	26
13.2 - GARANTIE DES MATERIELS	28
11.3 - CONDITIONS DE GARANTIE.....	28
ARTICLE 14 : CONDITIONS DE MAINTENANCE	28
ARTICLE 15: MARCHANDISES REMISES AU TITULAIRE	28
ARTICLE 16 : GARANTIES FINANCIERES / RETENUE DE GARANTIE	28
ARTICLE 17 : AVANCES	28
17.1 - CONDITIONS DE VERSEMENT ET DE REMBOURSEMENT	28
17.2 - GARANTIES FINANCIERES DE L’AVANCE	29
ARTICLE 18 : PRIX DE L’ACCORD-CADRE	29
18.1 - CARACTERISTIQUES DES PRIX PRATIQUES	29
18.2 - CONTENU DES PRIX DE L’ACCORD-CADRE.....	29
18.3 - VARIATIONS DES PRIX DE L’ACCORD-CADRE.....	29
18.4 - MODIFICATION DES PRIX A LA BAISSE.....	30
18.5 - OFFRE DE PRIX PROMOTIONNELS.....	30
ARTICLE 19 : MODALITES DE REGLEMENT	30
19.1 - ACOMPTE ET PAIEMENTS PARTIELS DEFINITIFS	30
19.2 - PRESENTATION DES DEMANDES DE PAIEMENTS	31
19.3 - LE DEPOT, LA TRANSMISSION ET LA RECEPTION DES FACTURES ELECTRONIQUES.....	32
19.4 - MODE DE REGLEMENT.....	32
ARTICLE 20 : TRANSPARENCE ECONOMIQUE ET PREVENTION DES CONFLITS D’INTERETS	32
ARTICLE 21 : PENALITES	33
21.1 - GENERALITES	33
21.2 <i>Non-cumul des pénalités</i>	34
21.3 <i>Typologie des pénalités</i>	34
21.4 <i>Plafonnement des pénalités</i>	34
21.5 <i>Caractère non libératoire</i> 34	
21.5.1 MESURES CORRECTIVES ET AMELIORATION CONTINUE	35
21.5.2 AUDITABILITE ET TRAÇABILITE	35
21.6 PENALITES POUR ABSENCE DE GOUVERNANCE	35
21.7 PENALITES SPECIFIQUES AU DISPOSITIF FINOPS.....	35
21.7.1 <i>Principe général</i>	35
21.7.2 <i>Traçabilité et preuve</i>	35
21.7.3 <i>Plafonnement et répétition des manquements</i> 36	
21.7.3 ÉVOLUTIVITE DU DISPOSITIF	36
21.8. BAREME INDICATIF D’APPLICATION DES PENALITES PAR RESPONSABILITE RACI.....	36
21.8.1 <i>PRINCIPE</i>	36
21.8.2 <i>Règles générales d’application</i>	36
Tableau de <i>SYNTHESE DES pénalités</i>	37
21.9.3 <i>Clause clé d’imputabilité</i> 38	
21.11 PENALITES POUR CONTRACTUALISATION HORS MARCHE.....	38
ARTICLE 22 CLAUSE DE RE-EXAMEN	38
ARTICLE 23 ASSURANCES	38
23.1 - RESPONSABILITE	39
23.2 - ASSURANCE	39
ARTICLE 24 : UTILISATION DES RESULTATS	39
ARTICLE 25 : RESILIATION DE L’ACCORD-CADRE	39
ARTICLE 26 : EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES.....	39

26.1 - EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	39
26.2 - APRES RESILIATION PRONONCEE AUX TORTS DU TITULAIRE	39
26.3 – ENGAGEMENT EN MATIERE NUMERIQUE RESPONSABLE	40
26.4 – ENGAGEMENT EN MATIERE DE RESPONSABILITE SOCIALE	40
ARTICLE 27 : DROIT ET LANGUE.....	40
ARTICLE 28 : LITIGES	40
<i>PRINCIPAUX FACTEURS DE RISQUES PRESENTS EN MILIEU HOSPITALIER.....</i>	<i>41</i>

ARTICLE 1 : PREAMBULE

1.1 - DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- ✓ **Environnements hybrides** :
Les environnements hybrides désignent les architectures combinant :
 - services cloud ;
 - infrastructures on-premise ;
 - services Microsoft ;
 - et solutions alternatives interopérables.
- ✓ **“SAM (Software Asset Management)”** :
dispositif de pilotage des licences, souscriptions, usages et droits logiciels permettant d’assurer :
 - la conformité ;
 - l’optimisation économique ;
 - la maîtrise des consommations ;
 - et la rationalisation des usages.
- ✓ **“FinOps Cloud”** :
dispositif de pilotage financier et opérationnel des services cloud permettant :
 - l’analyse des consommations ;
 - la détection des dérives ;
 - l’optimisation des coûts ;
 - et la mise en œuvre de recommandations.
- ✓ **“Fiche d’Expression des Besoins (FEB)”** :
« FEB : document interne au bénéficiaire, décrivant le besoin et les conditions d’exécution de la prestation.
- ✓ **« Comitologie »** : ensemble des instances (comités de pilotage, comités techniques, comités utilisateurs) assurant le suivi contractuel et opérationnel des prestations. »
- ✓ **« Accord-Cadre »** désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CAIH au Titulaire,
- ✓ **« AE »** désigne l’acte d’engagement,
- ✓ **« Ajournement »** désigne la décision prise par le Bénéficiaire qui estime que les Prestations pourraient être reçues moyennant des corrections à opérer par le Titulaire,
- ✓ **Membres de la CAIH** : Il s’agit des adhérents, membres et partenaires de la CAIH.
- ✓ **Bénéficiaires, Adhérents** : Il s’agit des membres de la CAIH qui peuvent bénéficier des marchés passés et conclus par la centrale d’achat.
- ✓ **Établissement hospitalier, adhérent** : Il s’agit d’un adhérent identifié en tant que tel dans la signature de la convention. Il peut être décomposé en sites, antennes, ... Il sera vu comme une entité de facturation unique même si les bons de commandes, factures, ... sont adressés par un site.
- ✓ **« BPU »** désigne le bordereau de prix unitaires,
- ✓ **« CAIH »** désigne la Centrale d'achat de l'informatique hospitalière,
- ✓ **DAT** » désigne le Dossier d'architecture technique.
- ✓ **« CCAG-TIC »** désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l’information et de la communication (TIC),
- ✓ **« CCAP »** désigne le présent cahier des clauses administratives particulières,
- ✓ **« CCTP »** désigne le cahier des clauses techniques particulières de l’Accord-Cadre,
- ✓ **« Notification »** désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification,
- ✓ **« Parties »** désigne la CAIH et le Titulaire,
- ✓ **« PAQ »** désigne le Plan d’Assurance Qualité,
- ✓ **« PAS »** désigne le Plan d’Assurance Sécurité,
- ✓ **« Prestations »** désigne les services fournis par le Titulaire et décrits dans le CCTP,

- ✓ « **Réfaction** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire de réduire le montant des Prestations à verser au Titulaire, lorsque les Prestations ne satisfont pas entièrement aux prescriptions de l'Accord-Cadre, mais qu'elles peuvent être reçues en l'état.
- ✓ « **Rejet** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire qui estime que les Prestations ne peuvent être reçues, même après Ajournement ou avec Réfaction,
- ✓ « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué [l'Accord-Cadre/un Lot]. En cas de groupement des opérateurs économiques, le titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire,
- ✓ « **VSR** » désigne la Vérification de Service Régulier.
- ✓ « **Pénalité** » : Sanction financière applicable en cas de manquement contractuel imputable au Titulaire, dans les conditions définies au CCAP.
- ✓ « **PAQ** » : Plan d'Assurance Qualité décrivant les dispositions mises en œuvre pour garantir la conformité des prestations aux exigences contractuelles
- ✓ « **Périmètre du marché** » : Ensemble des prestations, services et obligations couvertes par l'Accord-Cadre.

1.2 - GENERALITES

Identification du pouvoir adjudicateur / Règles applicables / Bénéficiaires :

Passation du marché et principes généraux relatifs aux conditions d'intervention de la centrale d'achat de l'informatique hospitalière.

La centrale d'achat de l'informatique hospitalière (ci-après dénommée CAIH) intervient en application des dispositions des articles L2113-2 à L2113-5 du code de la commande publique.

Pour accomplir la mission qui lui est confiée par ses membres, la CAIH est acheteur public. Les procédures de mise en concurrence que la CAIH lance au titre de sa mission de centrale d'achat sont assujetties aux dispositions du code de la commande publique.

Identification des bénéficiaires du marché :

Bénéficiaires de la centrale d'achat :

Peuvent bénéficier du présent marché passé et conclu par la centrale d'achat de l'informatique hospitalière en tant que centrale d'achat, tous ses membres actuels et à venir. Ce sont des établissements de santé et des structures de coopération implantés en France métropolitaine, et dans les DROM-COM.

Les bénéficiaires sont considérés comme ayant respecté leurs obligations de publicité et de mise en concurrence.

La liste des membres actuels et potentiels de CAIH est fournie en annexe du CCAP.

Toutes les dispositions contractuelles du présent CCAP et des autres documents du marché pourront être opposées au Titulaire par les adhérents ayant bénéficié de la mise à disposition du présent Accord-Cadre.

ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE / DISPOSITIONS GENERALES

2.1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet de permettre aux établissements adhérents de la centrale d'achat de bénéficier des prestations et fournitures nécessaires au **maintien en condition opérationnelle (MCO)** de leurs systèmes d'information, dans un contexte de dépendance structurante aux technologies de l'écosystème Microsoft.

Ce marché couvre, de manière globale et cohérente, l'ensemble des composants critiques du système d'information hospitalier reposant sur ces technologies, incluant notamment :

- les solutions de **bureautique et de collaboration** ;
- les environnements de **modern workspace** (messagerie, outils collaboratifs, gestion des identités et des accès, sécurité associée) ;
- les **infrastructures systèmes** nécessaires à l'exécution des applications métiers hospitalières (serveurs, systèmes d'exploitation, bases de données, services d'annuaire, virtualisation associée) ;
- ainsi que, de manière complémentaire et non exclusive, les services de **cloud public** proposés via la plateforme Microsoft Azure, pour les établissements ayant engagé ou souhaitant engager une trajectoire de transformation vers des architectures hybrides ou cloud.

Le présent marché s'inscrit dans une logique de commande annuelle ajustée, fondée sur les usages réels, intégrant des mécanismes de pilotage financier (FinOps) et d'optimisation continue des licences et du cloud, visant à garantir la stricte adéquation entre les ressources souscrites et les besoins des établissements.

Au-delà du maintien en condition opérationnelle, le marché vise également à :

- **optimiser les coûts** par une approche fondée sur le « juste besoin » et la maîtrise des consommations ;
- améliorer la **transparence financière** et la capacité de pilotage (notamment via des mécanismes de FinOps) ;
- renforcer la **réversibilité** et la capacité à migrer vers des solutions alternatives ;
- garantir un **haut niveau de sécurité et de conformité**.

Le présent marché constitue ainsi :

- un **socle de continuité opérationnelle** indispensable ;
- un **levier de rationalisation des usages actuels** ;
- un **outil de transition maîtrisée** vers des solutions alternatives.

Les prestations de transformation, d'optimisation, de gouvernance, de SAM et de FinOps demeurent directement liées aux prestations principales de distribution et de gestion contractuelle. Le dispositif de support constitue, quant à lui, une composante essentielle du maintien en condition opérationnelle.

Les prestations attendues ont exclusivement pour objet :

- d'assurer la continuité opérationnelle du parc Microsoft et des services associés ;
- de garantir la cohérence du pilotage contractuel, financier et opérationnel ;
- d'optimiser les usages et consommations ;
- et d'accompagner les adhérents dans la maîtrise de leurs environnements numériques dans le périmètre du présent marché.

Le détail des besoins de l'offre de base et de la variante est indiqué dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

2.2 - NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est la suivante :

CODES CPV	LIBELLE
48000000-8	Logiciels et systèmes d'information
72268000-1	Services de fourniture de logiciels
72600000-6	Services d'assistance et de conseils informatiques

2.3 – ALLOTISSEMENT

Le présent accord-cadre n'est pas alloti :

ARTICLE 3 : PARTIES CONTRACTANTES

- Le pouvoir adjudicateur contractant au sens de l'article 2 du C.C.A.G. – TIC est :

La Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière :
SIRET 800 765 794 00022
83-85 Boulevard Vivier Merle 69003 Lyon

L'Accord-Cadre sera signé par le Président de la CAIH, représentant légal ou par délégation, par toute personne désignée.

- Le titulaire au sens de l'article 2 du C.C.A.G. – TIC est la société contractante désignée dans l'acte d'engagement, ci-après "le titulaire" ou "l'attributaire" ou "le prestataire".

ARTICLE 4 : FORME DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est mono-attributaire, exécuté par bons de commande, sans minimum ni marché subséquent.

Le montant maximum pour la durée de l'Accord-Cadre est fixé à **995 millions d'€ HT** sur la durée du marché.
Le présent accord-cadre fixe toutes les stipulations contractuelles.

ARTICLE 5 : DUREE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de 48 mois à compter de la date de notification.

La durée d'exécution des bons de commande émis pendant la durée de l'accord-cadre peut se poursuivre jusqu'à 12 mois après la fin de l'accord-cadre.

5.1 – CAS PARTICULIER DES BONS DE COMMANDE, SOUSCRIPTIONS ET ENGAGEMENTS EN COURS

Les bons de commande régulièrement émis avant la date d'échéance de l'accord-cadre continuent à produire leurs effets jusqu'à leur terme contractuel, dans la limite de la durée maximale prévue au présent CCAP.

Les licences, souscriptions, réservations ou engagements éditeur dont la durée dépasse la date d'échéance de l'accord-cadre demeurent exécutés par le Titulaire sortant jusqu'à leur terme, sauf accord exprès de transfert accepté par la CAIH, l'adhérent, le Titulaire entrant et, lorsque nécessaire, l'éditeur.

Le Titulaire sortant demeure responsable :

- de la continuité administrative et contractuelle des engagements qu'il a souscrits ;
- de la facturation correspondante ;
- de la gestion des renouvellements déjà engagés ;
- et de la transmission au Titulaire entrant des informations nécessaires à la continuité du service.

Aucun renouvellement ou nouvel engagement ne peut être conclu après l'échéance de l'accord-cadre, sauf lorsqu'il résulte d'un bon de commande régulièrement émis avant cette échéance.

ARTICLE 6 : PIECES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE

6.1 - ORDRE DE PRIORITE DES PIECES

En dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, l'Accord-Cadre est constitué et régi par les documents énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (ATTRI1), ses annexes financières
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) et ses annexes, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de la CAIH fait seule foi,
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses annexes, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de la CAIH fait seule foi,
- Le Règlement de Consultation
- Le CCAG-TIC. Ce dernier document, d'ordre général, n'est pas joint au présent contrat, mais les Parties déclarent expressément le connaître, s'y référer et l'accepter,
- Les actes spéciaux de sous-traitance
- L'offre technique du Titulaire dont le cadre de réponse technique,

- Les comptes rendus techniques validés par le représentant du Bénéficiaire

Toute clause, portée dans le(s) catalogue(s), tarif(s) du Titulaire, offre technique ou documentation quelconque et contraire aux dispositions des autres pièces constitutives, est réputée non écrite. Les conditions générales et particulières de vente du Titulaire sont concernées par cette disposition.

En cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles de l'Accord-Cadre, celles-ci prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

Par dérogation aux articles 4.2.1 du CCAG-TIC, seuls les documents suivants sont notifiés au Titulaire :

- **L'acte d'engagement,**
- **Le BPU**
- **Les actes de sous-traitance.**

Par dérogation à l'article 1.2 du CCAG-TIC, le présent CCAP ne prévoit pas d'article récapitulant les dérogations au CCAG.

6.2 - PIECES ADMINISTRATIVES A FOURNIR AU DEMARRAGE ET EN COURS D'EXECUTION

Dans l'objectif de moderniser et de faciliter la transmission des documents administratifs, et pour respecter l'obligation de vigilance imposée par le Code du travail, il est demandé à chaque Titulaire, après la notification du marché, d'utiliser les services d'une société indépendante, « HIVEO ».

Le coût de cette solution est entièrement pris en charge par la CAIH ; elle est donc 100 % gratuite pour le Titulaire.

Le Titulaire recevra un courriel contenant un lien lui permettant de créer son compte sur la plateforme HIVEO et d'y déposer ses documents.

L'inscription et le dépôt des documents sont possibles dès réception du courriel d'activation.

Si le Titulaire n'a pas déposé son dossier sur la plateforme d'HIVEO, la CAIH ne pourra pas poursuivre ou engager de nouvelles relations contractuelles avec le Titulaire.

NB : Si le Titulaire est déjà abonné à la plateforme Attestation Légale ou Actradis, rien ne change pour lui. Avec le standard Opera, les documents à jour dans le dossier Attestation Légale ou Actradis seront automatiquement ajoutés à son dossier Hiveo.

HIVEO se charge, pour le compte de la CAIH, de :

- mettre à disposition une plateforme de collecte des documents légaux et complémentaires listés ci-dessous ;
- vérifier leur conformité et leur authenticité ;
- relancer le Titulaire par courriel à l'expiration des documents ;
- archiver les données.

Le Titulaire est tenu de fournir, sur la plateforme **HIVEO**, les documents suivants :

- Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés ou une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers^{1*} datant de moins de trois mois
- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions
- La liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation du travail en France
- Assurance Responsabilité Civile professionnelle, en cours de validité, avec tableau des garanties
- Attestation de travailleur régulier

- Attestation de régularité fiscale

ARTICLE 7 : GOUVERNANCE ET PILOTAGE DU MARCHÉ

7.1 INSTANCES DE PILOTAGE

Le Titulaire met en œuvre un dispositif structuré de pilotage du marché permettant d'assurer une exécution maîtrisée, transparente et performante des prestations, dans un contexte multi-adhérents (environ 1 800 établissements).

Ce dispositif garantit :

- La supervision globale des prestations ;
- La coordination des acteurs ;
- La maîtrise des risques ;
- La mise en œuvre d'une amélioration continue.

Le pilotage s'exerce en articulation étroite avec la CAIH, qui conserve un rôle de pilotage stratégique.

Le pilotage du marché repose sur les principes suivants :

- centralisation du pilotage à l'échelle nationale ;
- transparence complète des informations transmises à la CAIH ;
- traçabilité des décisions et actions ;
- réactivité en cas de dérive ou incident ;
- amélioration continue des prestations.

Le Titulaire garantit la cohérence entre :

- les prestations réalisées ;
- les engagements contractuels ;
- les besoins des adhérents.

7.2 DISPOSITIF DE COMITOLOGIE

Les décisions validées en comité sont opposables au titulaire et doivent être mises en œuvre dans les délais définis.

Le Titulaire met en place, en lien avec la CAIH, une gouvernance structurée permettant un pilotage opérationnel, financier et stratégique du marché.

Cette comitologie constitue un dispositif obligatoire et opposable, garantissant la transparence, la coordination des acteurs et la prise de décision.

La gouvernance peut être adaptée en fonction de la maturité du dispositif, sous validation de la CAIH.

7.2.1 COMITE OPERATIONNEL CAIH / TITULAIRE (MENSUEL)

1. Participants :

- CAIH (pilotage opérationnel)

- Titulaire (responsables opérationnels, FinOps, support)

2. Objectifs :

Assurer le suivi opérationnel du marché et le traitement des sujets courants.

3. Périmètre :

- suivi des consommations (licences, cloud, usages)
- suivi des commandes (délais, anomalies, urgences)
- suivi de la facturation (écarts, corrections)
- optimisation FinOps (recommandations, downgrades, gains)
- suivi des incidents administratifs et opérationnels
- suivi des SLA et KPI

7.2.2 COMITE DE PILOTAGE CAIH - TITULAIRE (TRIMESTRIEL)

1. Participants

- CAIH (direction, pilotage marché)
- Titulaire (direction de compte, responsables stratégiques)

2. Objectifs

Assurer le pilotage global du marché et le suivi de la performance.

3. Périmètre

- trajectoire financière globale
- analyse des consommations et des dérives
- suivi des gains FinOps et optimisation économique
- évolution du catalogue et des offres
- qualité de service globale
- suivi des pénalités et des non-conformités
- plan d'amélioration continue

Les arbitrages réalisés en comité sont opposables au Titulaire.

7.3 COMITÉ ÉDITEUR CAIH - MICROSOFT (TRIMESTRIEL)

1. Participants

- CAIH
- Microsoft
- Titulaire (en tant que facilitateur et coordinateur, si requis)

2. Objectifs

Assurer un suivi direct de la relation éditeur et de la qualité de service.

3. Périmètre

- suivi du support Unified

- suivi des incidents majeurs et critiques
- qualité de service éditeur
- performance des escalades
- analyse des anomalies récurrentes
- évolution des offres, modèles de licensing et conditions tarifaires
- roadmap produits

7.4 COMITE STRATEGIQUE CAIH - MICROSOFT (ANNUEL OU SEMESTRIEL)

1. Participants

- CAIH (direction stratégique)
- Microsoft
- Titulaire (en appui)

2. Objectifs

Définir les orientations stratégiques et anticiper les évolutions du marché.

3. Périmètre

- évolution du partenariat
- trajectoires technologiques (cloud, on-premise, hybride)
- stratégie d'optimisation économique
- articulation avec les initiatives de souveraineté et alternatives open source
- évolution des modèles de licensing
- anticipation des impacts budgétaires

7.5 COMITE FINOPS CAIH - TITULAIRE (TRIMESTRIEL OBLIGATOIRE)

En complément des instances de gouvernance décrites ci-dessus, un **comité FinOps dédié** est mis en place afin d'assurer un pilotage approfondi, opposable et spécialisé des enjeux de consommation, d'optimisation et de maîtrise des coûts.

1. Participants

- CAIH (pilotage financier et stratégique)
- Titulaire (responsable FinOps, direction de compte, experts licences)
- Représentants d'adhérents, le cas échéant

Les instances prévues au présent article sont organisées au niveau national entre la CAIH et le Titulaire.

Le Titulaire n'est pas tenu d'organiser systématiquement une comitologie récurrente complète avec chaque adhérent.

Il assure néanmoins :

- la mise à disposition des reportings propres à chaque adhérent ;
- un point de restitution à la demande en cas d'alerte significative ;
- les échanges nécessaires à la définition des seuils, à l'analyse d'une dérive ou à la mise en œuvre d'une recommandation ;
- ainsi que, lorsque cela est commandé, des instances locales complémentaires.

Les éventuelles prestations récurrentes de gouvernance locale dépassant le socle précédent sont commandées selon les unités d'œuvre prévues au BPU.

2. Objectifs

Le comité FinOps a pour objectif de garantir :

- la maîtrise des consommations et des coûts

- la détection et la correction des dérives
- l'optimisation continue de l'usage cloud
- la transparence financière du marché

3. Périmètre

Le comité porte sur l'ensemble du dispositif FinOps défini au chapitre dédié, incluant notamment :

- analyse consolidée des consommations
- suivi des dérives de consommation et des alertes
- validation des situations de sous-consommation
- suivi des recommandations de downgrade et de rationalisation
- validation des gains économiques réalisés
- analyse des écarts entre prévisionnel et réalisé
- suivi des plans d'optimisation

7.5.1 REGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA COMITOLOGIE

Le Titulaire s'engage à :

- préparer les comités en amont (ordre du jour, données, analyses)
- fournir des supports exploitables et fiables
- assurer la traçabilité des échanges et décisions
- suivre l'exécution des actions décidées

Tout défaut de préparation, de présence ou de suivi pourra être considéré comme un manquement contractuel.

7.5.2 CARACTERE OPPOSABLE ET SUIVI DES DECISIONS

Les décisions prises dans le cadre de la comitologie :

- sont formalisées par des comptes rendus validés
- engagent le Titulaire
- peuvent donner lieu à des plans d'actions obligatoires

Le non-respect des décisions ou des plans d'actions peut entraîner l'application de pénalités.

7.5.3 ÉVOLUTIVITE DE LA GOUVERNANCE

La CAIH se réserve la possibilité d'adapter la comitologie afin de :

- répondre aux évolutions du marché
- renforcer le pilotage
- intégrer de nouveaux enjeux (FinOps, souveraineté, sécurité)

Ces évolutions deviennent opposables après validation.

7.6 PENALITE DE GOUVERNANCE

L'absence de tenue d'un comité ou de production des livrables entraîne une pénalité forfaitaire fixée à l'article 21 du

présent CCAP.

7.7 REPORTING

Le Titulaire fournit un reporting régulier, structuré et exploitable permettant à la CAIH de disposer d'une vision consolidée du marché, défini dans le CCTP.

7.8 PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le Titulaire assure une supervision continue des performances, incluant :

- le suivi des indicateurs de service ;
- l'identification des écarts ;
- la mise en place d'actions correctives ;
- le suivi des plans d'amélioration.

Il met en œuvre des mécanismes permettant :

- la détection précoce des dérives ;
- l'analyse des causes racines ;
- la réduction des incidents récurrents.

Les détails des différents livrables associés à chaque instance de gouvernance et de pilotage sont fixés dans le CCTP, éventuellement complétés par les livrables ajoutés dans le mémoire technique du Titulaire.

ARTICLE 8 : MODALITES DE MISE A DISPOSITION DE L'ACCORD-CADRE ET D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE

8.1 - ROLE DE LA CAIH

La CAIH assure la conduite de la procédure de mise en concurrence, de la publication de l'appel d'offres jusqu'à la notification du présent Accord-Cadre.

Elle assure également la passation, la signature et la notification des avenants de toute nature pouvant intervenir autour de l'Accord-Cadre et réalise plus généralement tous les actes relatifs à la modification de l'Accord-Cadre.

Elle ne peut être tenue responsable de défauts constatés dans l'exécution de l'Accord-Cadre régulièrement mis à disposition d'un Bénéficiaire dès lors que le Titulaire en aura été averti comme indiqué dans les stipulations qui précèdent. La CAIH ne peut donc être tenue pour responsable de retards de livraison ou de paiement dont la cause résulte de l'exécution de l'Accord-Cadre, ou des relations entre un Bénéficiaire et le Titulaire.

Les contentieux nés de l'exécution de l'Accord-Cadre relèvent de la seule relation individuelle entre un Bénéficiaire et le Titulaire, sauf si le caractère répétitif des défauts observés ou leur importance seraient de nature à motiver une rupture de l'Accord-Cadre (résiliation unilatérale).

La CAIH est ainsi seule compétente pour prendre l'initiative d'une rupture de l'Accord-Cadre dans les conditions habituelles prévues par la réglementation.

Les compétences autres que celles listées au bénéfice de la CAIH relèvent des Bénéficiaires.

8.2 - MISE A DISPOSITION DE L'ACCORD-CADRE

Les Membres peuvent bénéficier de l'Accord-Cadre dès lors qu'ils auront signé avec la CAIH une convention de mise à disposition spécifique.

Le Titulaire s'assurera préalablement à l'exécution de l'Accord-Cadre avec un adhérent, au moyen des outils fournis par la CAIH (tableaux des adhésions au marché), que la convention de mise à disposition a été signée en bonne et due forme par le Membre.

Les actes d'exécution quotidienne, notamment les cessions-nantissements de créances et les cessions de factures, relèvent de la compétence des établissements bénéficiaires de l'accord-cadre.

La CAIH se réserve le droit d'appliquer au Titulaire les pénalités prévues à l'article 21 du présent CCAP lorsque ce dernier aura exécuté l'Accord-Cadre avec un établissement n'ayant pas signé la convention de mise à disposition avec la CAIH.

8.3 - BONS DE COMMANDE

Chaque bon de commande fait référence à un devis validé par le bénéficiaire.

Dès lors que la convention de mise à disposition est conclue, le Bénéficiaire peut émettre un bon de commande auprès du Titulaire. Ce dernier ne peut en refuser l'exécution.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de l'Accord-Cadre. Les bons de commande émis avant la date d'échéance de l'Accord-Cadre demeurent exécutables 12 mois après la fin du marché conformément aux stipulations du bon de commande passé entre l'adhérent et le titulaire.

Chaque bon de commande précise :

- La référence de l'Accord-Cadre ;
- La nature et la quantité des fournitures à livrer / des prestations à réaliser ;
- La date ou le délai d'exécution ;
- Le / les lieux de livraison des fournitures /d'exécution des prestations ;
- Le montant du bon de commande
- Le cas échéant, les délais laissés au Titulaire pour formuler ses observations.

La transmission des bons de commande pourra être effectuée par échange dématérialisé, en saisie directe sur le portail mis à disposition par le Titulaire ou sur support électronique.

Le Titulaire assure directement les livraisons et prestations de services auprès du Bénéficiaire conformément aux clauses de l'Accord-Cadre.

Le Titulaire établit et adresse directement au Bénéficiaire factures et autres documents justificatifs permettant le règlement des sommes dues par le comptable du Bénéficiaire.

Sous réserve d'une demande écrite de l'établissement commanditaire, le titulaire pourra commencer la prestation avant de recevoir le bon de commande formalisé.

8.3.2 AJUSTEMENT DU CONTENU D'UN BON DE COMMANDE

À tout moment pendant l'exécution d'un bon de commande, le Bénéficiaire pourra ajuster le contenu, par l'émission d'un bon de commande d'ajustement, modifiant la liste des prestations commandées, par adjonction ou suppression. Cette modification doit faire l'objet d'un accord préalable du Titulaire.

Le Titulaire doit se conformer à ce bon de commande d'ajustement.

Il renonce à toute réclamation portant sur la suppression de prestations n'ayant pas fait l'objet d'un commencement d'exécution. Il peut cependant réclamer l'indemnisation, sur justificatifs, des frais et des prestations engagés pour la réalisation des prestations supprimées ayant fait l'objet d'un commencement d'exécution.

8.3.3 AJUSTEMENT DU DELAI D'EXECUTION D'UN COMMUN ACCORD

Sans préjudice des dispositions de l'article 13.3 du CCAG applicable, le Titulaire et le Bénéficiaire peuvent convenir d'un commun accord d'un ajustement du délai d'exécution d'un bon de commande. Cet accord est constaté par un Procès-Verbal signé entre le Titulaire et le Bénéficiaire.

8.3.4 ANNULATION D'UN BON DE COMMANDE

À compter de la notification du bon de commande, le pouvoir adjudicateur ainsi que les établissements bénéficiaires peuvent le résilier sans indemnités tant qu'il n'a pas commencé à être exécuté.

8.3.5 ANNULATION D'UNE COMMANDE

Le pouvoir adjudicateur ainsi que les établissements bénéficiaires se réservent la possibilité d'annuler par écrit (télécopie, courriel) toute commande n'ayant pas encore été exécutée.

L'annulation interviendra dans un délai raisonnable avant la date de commencement d'exécution des prestations fixées sur le bon de commande.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Dans le cadre de l'intention d'achat 2027 relative aux licences et services Microsoft, les responsabilités des parties sont réparties comme suit :

- Le titulaire sortant assure exclusivement la continuité administrative et contractuelle jusqu'à la date effective de transfert au titulaire entrant.
- À compter de la notification du marché et pendant toute la durée d'exécution du contrat, le titulaire entrant est seul responsable :
 - de l'émission des devis
 - de l'émission des bons de commande (BDC)
 - de l'émission des factures
 - de la collecte et du suivi administratif et financier associés aux commandes.
- Le Titulaire s'engage à garantir une transparence des mécanismes de rémunération susceptibles d'influencer les recommandations formulées.

- Le titulaire entrant garantit la bonne exécution des opérations de souscription, de renouvellement et de gestion des licences Microsoft nécessaires à la continuité du service.
- Le Titulaire s'engage à garantir une transparence des mécanismes de rémunération susceptibles d'influencer les recommandations formulées
- Absence d'incitation biaisée liée à des mécanismes de rémunération éditeur ;
- Transparence sur les modèles économiques et les impacts financiers ;
- Présentation des alternatives pertinentes lorsque cela est applicable.

Le Titulaire s'inscrit dans une logique de **conseil indépendant**, compatible avec les dispositifs d'analyse et de benchmark portés par la CAIH.

Le Titulaire s'inscrit en cohérence avec les travaux portés par la CAIH, notamment :

- Les programmes visant à structurer une offre alternative basée sur des solutions open source ;
- Les analyses comparatives et benchmarks réalisés par la CAIH ou ses partenaires ;
- Les orientations nationales en matière de souveraineté numérique.

À ce titre, le Titulaire :

- Prend en compte ces éléments dans ses actions d'accompagnement ;
- Ne peut s'y opposer ou en entraver la diffusion ;
- Le Titulaire prend en compte les exigences d'interopérabilité, de réversibilité et de coexistence technologique définies par la CAIH.

Le titulaire est tenu de fournir un plan de réversibilité détaillé, incluant :

- les conditions d'exécution
- l'organisation et les responsabilités
- les phases et jalons
- le planning détaillé
- les livrables attendus
- les modalités de validation et de recette
- les dispositifs de formation
- les moyens techniques et humains mobilisés

Ce plan est mis à jour en cours d'exécution du marché.

ARTICLE 10 - DELAIS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON

10.1 - DELAIS D'EXECUTION

Les délais d'exécution ou de livraison sont fixés par chaque bon de commande conformément aux stipulations du présent CCAP.

En cas de dépassement de la durée prévue, le Bénéficiaire se réserve le droit, s'il le juge nécessaire, de faire application des pénalités prévues à l'Article 21 ou de la procédure de résiliation prévue à l'Article 24 du CCAP.

10.2 - PROLONGATION DU DELAI D'EXECUTION / DE LIVRAISON

Tout dépassement de délai sans cause justifiée entraîne l'application automatique des pénalités prévues à l'article 21, sauf cas de force majeure ou suspension convenue.

ARTICLE 11 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1 - IDENTIFICATION DES PERSONNELS DU TITULAIRE

Le Titulaire, ou chacun des membres du groupement le cas échéant, est tenu de faire porter par son personnel présent dans l'enceinte des Bénéficiaires (bâtiments administratifs et sites hospitaliers) un dispositif d'identification combinée de chaque personne et de son employeur (badge nominatif avec photo et logo du Titulaire).

Le Titulaire informe ses sous-traitants de l'obligation de respecter l'exigence susvisée. Il reste responsable du respect de celle-ci pendant toute la durée du marché.

11.2 - DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le Titulaire est tenu de fournir aux Bénéficiaires, tous les six mois, à compter de la prise d'effet de l'Accord-Cadre et jusqu'à la fin de son exécution, les pièces suivantes permettant d'établir que le Titulaire s'acquitte des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du code du travail, établissant qu'il satisfait à ses obligations fiscales et sociales telles que prévues par ces articles.

Les pièces correspondantes à remettre aux Bénéficiaires sont listées aux articles D. 8222-4 à D. 8222-8 du Code du travail.

En cas de non-accomplissement de ces formalités par le Titulaire, après mise en demeure de régulariser sa situation restée infructueuse, le pouvoir adjudicateur pourra résilier l'Accord-Cadre, sans indemnités aux frais et risques du Titulaire, dans les conditions prévues au présent CCAP.

Par ailleurs, conformément à l'article 6.1 du CCAG-TIC, le Titulaire doit être en mesure de justifier en cours d'exécution du marché, et pendant la période de garantie des Prestations, sur simple demande d'un Bénéficiaire, des obligations prévues par les lois et règlements, relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays, où cette main-d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée.

11.3 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Rappel : la notion de Personne Publique évoquée s'entend au sens large en faisant référence aux Bénéficiaires et / ou la CAIH.

Dans le cadre du présent Accord-Cadre, la Personne publique et le Titulaire conviennent qu'ils sont amenés à se transmettre et à recevoir des informations de nature confidentielle et/ou propriétaire. La Personne publique et le Titulaire acceptent de transmettre et de recevoir de telles informations dans les termes et conditions du présent Accord-Cadre.

Toute information ou document communiqué par la Personne publique au Titulaire, sous quelque forme que ce soit, devra être considéré comme ayant un caractère confidentiel.

Toute donnée dont le Titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Accord-Cadre est strictement couverte par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal).

Le Titulaire conservera une copie et restituera l'original à la C.A.I.H. et à ses adhérents en fin de projet ou en cas de résiliation de l'Accord-Cadre, quelle qu'en soit la cause :

- L'ensemble des documents qui lui auront été remis
- Les documents rédigés dans le cadre du projet.
- L'ensemble des données et rapports réalisés aux formats numériques natifs et modifiables

Ces documents sont remis dans un délai de 15 jours suivant la fin du projet ou la date d'effet de la résiliation de l'Accord-Cadre.

À l'issue de l'Accord-Cadre, le Titulaire s'engage à détruire toutes les copies en sa possession.

L'ensemble de ces documents est la propriété des adhérents de la C.A.I.H. (prestations locales) et de C.A.I.H. (Prestations nationales). Le Titulaire s'oblige à en respecter la confidentialité.

Les livrables seront la propriété intellectuelle exclusive de la C.A.I.H. et de ses adhérents (réversibilité intellectuelle totale) qui seront libres de les réutiliser ou les diffuser.

Les livrables issus des prestations devront être remis en format ouvert et non propriétaire (ODF, XML, CSV, etc.). Le titulaire autorise expressément la CAIH et ses adhérents à réutiliser, modifier et diffuser les livrables produits, y compris dans le cadre de publications open source.

11.4 - SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du présent marché, la CAIH, les établissements adhérents et le Titulaire peuvent être amenés à transmettre, recevoir ou traiter des informations confidentielles, sensibles, stratégiques, techniques, commerciales ou relevant du fonctionnement des systèmes d'information hospitaliers.

Pour l'application du présent article, la notion de **Personne Publique** désigne indifféremment la CAIH, les établissements adhérents, les GHT bénéficiaires ou toute entité publique bénéficiaire du présent Accord-Cadre.

Toute information ou tout document communiqué au Titulaire, sous quelque forme que ce soit, est réputé confidentiel, sauf indication expresse contraire de la Personne Publique.

Toute donnée dont le Titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution du marché est couverte par le secret professionnel, notamment au sens de l'article 226-13 du Code pénal.

Le Titulaire s'engage à n'utiliser les informations confidentielles que pour les stricts besoins de l'exécution du marché et à ne les divulguer à aucun tiers, à titre gratuit ou onéreux, sans autorisation préalable écrite de la Personne Publique. Ne constituent pas des informations confidentielles les informations qui :

- étaient déjà connues licitement du Titulaire avant leur communication ;
- sont tombées dans le domaine public sans manquement du Titulaire ;
- ont été obtenues licitement auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- ont été développées de manière indépendante par le Titulaire, sans utilisation des informations de la Personne Publique.

Le Titulaire prend toutes mesures utiles pour garantir que les informations confidentielles ne soient accessibles qu'aux seuls personnels strictement habilités et impliqués dans l'exécution du marché. Ces personnels doivent être sensibilisés aux obligations de confidentialité et liés par un engagement écrit de confidentialité.

Le Titulaire s'interdit toute copie, extraction, transfert, diffusion ou réutilisation de fichiers, données, configurations, supports ou documents appartenant à la Personne Publique, sauf nécessité strictement justifiée par l'exécution du marché et dans les conditions validées par la Personne Publique.

Le Titulaire ne peut sortir, transférer ou héberger hors des lieux, environnements ou périmètres autorisés aucun support, fichier, documentation, configuration ou élément appartenant à la Personne Publique sans autorisation préalable écrite.

Les obligations du présent article s'appliquent également aux cotraitants, sous-traitants, prestataires, éditeurs ou partenaires intervenant pour le compte du Titulaire.

Le Titulaire prend en compte les exigences applicables au secteur sanitaire, notamment les référentiels PGSSI-S, les exigences relatives à la protection des données de santé, les obligations issues de NIS2 lorsqu'elles sont applicables aux entités concernées, ainsi que les exigences HDS pour les prestations entrant dans ce périmètre. Il documente, dans son Plan d'Assurance Sécurité, les mesures organisationnelles et techniques mises en œuvre pour satisfaire ces exigences.

11.6 - TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Le Titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de l'Accord-Cadre ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'Accord-Cadre ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de l'Accord-Cadre respectent la confidentialité des données ;
- 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.

Lorsque le Titulaire traite des données à caractère personnel pour le compte de la Personne Publique, il agit en qualité de **sous-traitant** au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit RGPD.

Il s'engage à respecter l'ensemble des obligations applicables aux sous-traitants, notamment celles prévues à l'article 28 du RGPD.

À ce titre, le Titulaire s'engage notamment à :

- traiter les données uniquement sur instruction documentée de la Personne Publique ;
- garantir la confidentialité des données traitées ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- ne pas recourir à un sous-traitant ultérieur sans autorisation préalable ;
- assister la Personne Publique dans le respect de ses obligations RGPD ;
- contribuer, le cas échéant, aux analyses d'impact relatives à la protection des données ;
- notifier sans délai tout incident ou violation de données ;
- restituer ou détruire les données à l'issue du marché, selon les instructions de la Personne Publique.

Le Titulaire veille à ce que les traitements réalisés dans le cadre du marché soient conformes au RGPD, à la loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi qu'aux exigences applicables au secteur sanitaire.

Toute violation de données à caractère personnel doit être notifiée à la Personne Publique dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai compatible avec les obligations de notification à l'autorité de contrôle.

Cette notification comprend au minimum :

- la nature de l'incident ;
- les données concernées ;
- les catégories de personnes concernées ;
- les conséquences probables ;
- les mesures correctrices mises en œuvre ou proposées ;
- les mesures permettant d'éviter la réitération de l'incident.

11.7 - DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES

Il appartient au Titulaire d'informer les personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Titulaire doit répondre, au nom et pour le compte d'un Bénéficiaire et dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées.

Le Titulaire notifie au Bénéficiaire toute violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

- Mesures de sécurité adaptées au risque

Le Titulaire met en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Renvoi des données personnelles à l'expiration du Marché.

Au terme de l'exécution du marché, le Titulaire doit renvoyer toutes les données à caractère personnel à chaque Bénéficiaire.

ARTICLE 12 : VERIFICATIONS ET ADMISSION

Chacun des bons de commande émis précise les opérations de vérification qualitative et/ou quantitative applicables aux prestations concernées.

Les opérations de vérifications comprennent :

Les opérations de vérifications quantitatives effectuées en application de l'article 31 du CCAG-TIC et les opérations de vérifications qualitatives, réalisées dans les conditions suivantes : la vérification d'aptitude et la vérification de service régulier, qui s'effectuent conformément aux modalités de l'article 32 du CCAG-TIC.

Le titulaire assure :

- La vérification du respect du calendrier contractuel ;
- L'élaboration et le maintien à jour du plan de répartition des tâches entre l'établissement bénéficiaire et le titulaire ;
- Le contrôle des délais d'exécution ;
- L'organisation et l'animation des réunions ou comités ;
- La vérification du règlement des difficultés signifiées dans les réunions ;
- La remise des livrables.

Il prépare, anime et assure le compte-rendu des réunions ou comités.

Les livrables doivent être restitués, sur support dématérialisé, sauf stipulations contraires d'un bon de commande.

La prestation du titulaire s'achève après réception et acceptation par le représentant du pouvoir adjudicateur ou de l'établissement bénéficiaire des prestations décrites au CCTP et au mémoire technique.

En matière de vérification et de réception des prestations, le délai maximal d'acceptation dans lequel le représentant du bénéficiaire procédera à l'acceptation des documents est fixé à 1 mois. Si des réserves sont émises par le bénéficiaire dans ce délai, le titulaire doit procéder à une révision/correction du livrable.

Le titulaire accepte que le bénéficiaire, après l'en avoir avisé avec un préavis de 8 jours, puisse faire procéder à un audit des prestations du titulaire par ses auditeurs internes ou par un cabinet d'audit externe.

Si les résultats de l'audit font ressortir des carences du titulaire, le coût de l'audit est supporté par le titulaire.

Le délai de préavis peut être supprimé en cas de dysfonctionnement grave remonté au pouvoir adjudicateur.

Dans le cadre de ces audits, le titulaire s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs et à leur fournir toutes les informations nécessaires.

Au cas où un rapport d'audit ferait apparaître des manquements aux obligations du titulaire, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires sans délai à compter de la notification faite par le pouvoir adjudicateur ou par le bénéficiaire, aux frais du titulaire.

Le titulaire convient qu'en tout état de cause la procédure d'audit ne l'exonère d'aucune manière du respect de ses obligations.

L'audit peut être effectué à tout moment et ne doit pas perturber le déroulement des prestations à la charge du titulaire. Le titulaire s'engage à permettre aux auditeurs l'accès aux informations nécessaires à leur mission, étant entendu que :

- La consultation des documents doit se faire dans les locaux du titulaire ou dans ceux du bénéficiaire et est limitée à l'objet des missions imparties aux auditeurs, les informations recueillies ne pouvant être utilisées à d'autres fins ;
- Aucune reproduction, totale ou partielle, des documents ne peut avoir lieu sans l'accord préalable du titulaire, qui ne peut s'y opposer que pour des raisons de confidentialité.

ARTICLE 13 : GARANTIE

13.1 - GARANTIE DES LOGICIEL, DE LICEITE, SUPPORT ET MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE

A- PRINCIPES GENERAUX

Le Titulaire est l'interlocuteur contractuel unique du Pouvoir adjudicateur et des Bénéficiaires pour l'ensemble des prestations relevant du présent marché.

À ce titre, il demeure pleinement responsable de la bonne exécution des obligations contractuelles, y compris lorsque certaines prestations sont exécutées directement par un éditeur de logiciels, notamment Microsoft, ou par tout sous-traitant ou partenaire mobilisé dans le cadre du marché.

Le Titulaire demeure responsable des obligations de coordination, de pilotage, d'escalade et d'information relevant de son périmètre contractuel.

B. REPARTITION DES RESPONSABILITES DE SUPPORT

Le marché distingue deux modèles de support :

- le modèle de support éditeur Microsoft ;
- le modèle de support alternatif proposé dans le cadre de la variante.

Dans le cadre du support éditeur Microsoft :

- Microsoft demeure responsable :
 - des correctifs logiciels ;
 - des évolutions produit ;
 - des anomalies éditeur ;
 - des services cloud Microsoft ;
 - des engagements de support éditeur ;
- le Titulaire demeure responsable :
 - du pilotage contractuel ;
 - de l'ouverture et du suivi des incidents ;
 - de la coordination ;
 - des escalades ;
 - du suivi des SLA contractuels ;
 - de l'information des adhérents ;
 - et de la continuité administrative et opérationnelle du support.

Dans le cadre de la variante de support distributeur :

le Titulaire devient responsable des engagements de support définis dans son offre et dans le CCTP, incluant :

- le support de niveau 1 ;
- le support de niveau 2 ;
- les mécanismes d'escalade ;

- le pilotage des incidents ;
- le respect des SLA contractuels ;
- la coordination avec Microsoft lorsque nécessaire.

B - GARANTIE DE LICEITE DES LICENCES

Le Titulaire garantit que l'ensemble des licences (y compris de seconde main), abonnements, logiciels, composants et droits d'usage fournis dans le cadre du marché :

- sont réguliers, valides et conformes aux conditions contractuelles des éditeurs concernés ;
- permettent un usage conforme aux besoins déclarés des Bénéficiaires ;
- couvrent effectivement les périmètres techniques et fonctionnels souscrits.

Le Titulaire garantit également :

- la traçabilité des licences et abonnements ;
- la capacité à justifier à tout moment des droits d'usage associés ;
- l'absence de situation de sous-licensing ou de non-conformité contractuelle connue.

Il informe sans délai le Pouvoir adjudicateur et les Bénéficiaires de tout risque identifié concernant :

- la conformité des licences ;
- une évolution des règles de licensing ;
- une modification des conditions éditeur susceptible d'impacter les Bénéficiaires.

Le Titulaire s'engage à indemniser le Pouvoir adjudicateur et les Bénéficiaires contre toute réclamation, action ou condamnation résultant :

- d'un défaut de licéité des licences ;
- d'une violation de droits de propriété intellectuelle ;
- d'une non-conformité des conditions d'usage.

C- MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE ET CYCLE DE VIE

Le Titulaire assure le maintien en condition opérationnelle des solutions relevant du marché, incluant notamment :

- le suivi du cycle de vie des logiciels ;
- la supervision des échéances de support éditeur ;
- l'information proactive relative aux évolutions majeures, changements de version, fins de support (EoS/EoL) et impacts associés ;
- la coordination des opérations de mise à jour ou de migration susceptibles d'impacter les Bénéficiaires.
-

Lorsque les mises à jour, correctifs ou évolutions sont publiés par l'éditeur, notamment Microsoft, le Titulaire garantit leur disponibilité opérationnelle dans des délais compatibles avec :

- les exigences de sécurité ;
- les impératifs de continuité de service ;
- les contraintes propres aux systèmes d'information hospitaliers.

13.2 - CONDITIONS DE GARANTIE APPLICABLES A LA VARIANTE FINANCIERE ALTERNATIVE AU MODELE MICROSOFT CAIH

La variante financière prévue au CCTP constitue une proposition contractuelle autonome distincte du cadre contractuel Microsoft-CAIH mis à disposition dans le cadre du présent marché.

À ce titre, le titulaire reconnaît expressément que les conditions économiques, juridiques, techniques et opérationnelles proposées dans le cadre de cette variante relèvent de sa propre capacité de négociation, de structuration contractuelle, de sourcing et d'exécution, sans possibilité de transfert de responsabilité vers la CAIH au titre du contrat-cadre Microsoft-CAIH.

Le titulaire garantit disposer des droits, autorisations, partenariats, capacités contractuelles et habilitations nécessaires lui permettant de proposer, porter et exécuter le modèle alternatif présenté dans sa variante.

Le titulaire garantit également que les références, bundles, programmes de licensing, modalités de souscription, droits d'usage ou mécanismes contractuels proposés dans le cadre de la variante :

- sont licites ;
- régulièrement commercialisables en France ;
- compatibles avec les règles d'éligibilité Microsoft applicables ;
- et ne placent ni la CAIH ni ses adhérents dans une situation de non-conformité contractuelle, technique ou de licensing.

Le titulaire demeure seul responsable :

- du maintien des conditions économiques proposées ;
- de la pérennité des droits d'usage ;
- du maintien des remises et avantages négociés ;
- de la soutenabilité économique du modèle proposé ;
- et des conséquences financières liées à une évolution des politiques commerciales, contractuelles ou tarifaires de l'éditeur.

Aucune évolution des politiques commerciales de Microsoft ou de tout autre éditeur ne pourra, à elle seule, justifier une remise en cause des engagements financiers, des remises, des niveaux de service ou des mécanismes économiques proposés dans le cadre de la variante, sauf stipulation expresse contraire prévue au marché.

Le titulaire s'engage à maintenir, pendant toute la durée du marché, des conditions économiques compatibles avec la trajectoire de décroissance progressive des volumes décrite dans son offre. À ce titre, aucune diminution progressive des consommations, des souscriptions, des licences ou des quantités commandées par les adhérents ne pourra entraîner :

- une suppression automatique des remises ;
- une rupture brutale de palier tarifaire ;
- une augmentation disproportionnée des prix unitaires ;
- une dégradation substantielle des conditions économiques ;
- ou une remise en cause des droits acquis.

Le titulaire devra informer sans délai la CAIH de toute évolution éditeur susceptible d'affecter :

- la validité du modèle proposé ;
- les droits d'usage ;
- les conditions de support ;
- les conditions de renouvellement ;
- les mécanismes de conversion ;
- ou les coûts futurs supportés par les adhérents.

Cette information devra être accompagnée :

- d'une analyse d'impact ;
- des risques identifiés ;
- des établissements potentiellement concernés ;
- et des mesures correctives ou alternatives proposées.

Le titulaire s'engage à maintenir une parfaite traçabilité des mécanismes contractuels, des règles de licensing, des conditions d'éligibilité, des modalités de calcul tarifaire et des droits attachés aux licences ou souscriptions proposées dans le cadre de la variante.

La CAIH se réserve la possibilité :

- de demander tout justificatif relatif aux conditions proposées ;
- de faire auditer les mécanismes contractuels et financiers associés ;
- de solliciter toute preuve de conformité des modèles de licensing proposés ;
- et d'exiger toute mesure corrective nécessaire à la sécurisation juridique, économique ou technique du dispositif.

La variante devra impérativement prévoir un mécanisme de pérennisation des droits d'usage en sortie de marché permettant aux adhérents, selon les cas :

- de conserver définitivement certains droits acquis ;
- de convertir des souscriptions en licences pérennes ;
- d'exercer une option d'achat ;
- ou de maintenir l'exploitation des environnements déployés sans dépendance immédiate à un renouvellement contractuel.

Le titulaire précisera dans son offre :

- les périmètres éligibles ;
- les modalités de conversion ;

- les coûts associés ;
- les éventuelles limitations ;
- les délais d'exercice ;
- et les conséquences opérationnelles associées.

En cas de contradiction entre les mécanismes contractuels proposés dans la variante et les stipulations du marché, les stipulations du présent CCAP prévaudront.

13.2 - GARANTIE DES MATERIELS

Sans objet.

11.3 - CONDITIONS DE GARANTIE

Sans objet

ARTICLE 14 : CONDITIONS DE MAINTENANCE

Sans objet.

ARTICLE 15: MARCHANDISES REMISES AU TITULAIRE

Sans objet

ARTICLE 16 : GARANTIES FINANCIERES / RETENUE DE GARANTIE

Les Prestations font l'objet d'une garantie de 6 mois dans les conditions suivantes : le point de départ du délai de garantie est la date de réception des Prestations.

Au titre de la garantie, le Titulaire s'oblige à reprendre à ses frais la partie de Prestation qui serait reconnue défectueuse, exception faite du cas où la défectuosité serait imputable à un Bénéficiaire ou à un événement de force majeure telle que reconnue par les tribunaux administratifs.]

ARTICLE 17 : AVANCES

17.1 - CONDITIONS DE VERSEMENT ET DE REMBOURSEMENT

Une avance est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50.000 € HT sauf indication contraire dans l'Acte d'Engagement et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux mois.

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

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

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

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

17.2 - GARANTIES FINANCIERES DE L'AVANCE

Les candidats qui souhaitent bénéficier de l'avance devront préalablement à son versement fournir une GAPD émise par un établissement financier de premier rang ou un organisme habilité à délivrer ce type de garantie.

Cette garantie est fournie au profit de la CAIH pour un montant égal à 100 % du montant de l'avance versée.

La garantie à première demande a pour objet de garantir le remboursement intégral de l'avance, en principal et le cas échéant, des intérêts, pénalités ou frais, dans l'hypothèse où le titulaire ne respecterait pas ses obligations contractuelles ou en cas de résiliation de l'accord-cadre, pour quelque cause que ce soit.

La garantie restera valable jusqu'au remboursement intégral de l'avance ou jusqu'à sa libération expresse par le bénéficiaire constatée par écrit.

À défaut de fourniture de la garantie conforme aux exigences ci-dessus, l'avance ne sera pas versée.

ARTICLE 18 : PRIX DE L'ACCORD-CADRE

18.1 - CARACTERISTIQUES DES PRIX PRATIQUES

Les prestations seront réglées par application des prix unitaires et forfaitaires figurant au cadre de réponse financière.

Le titulaire certifie que les prix stipulés au présent marché n'excèdent pas ceux de son tarif public général pratiqué à l'égard de l'ensemble de sa clientèle sanitaire et médico-sociale.

18.2 - CONTENU DES PRIX DE L'ACCORD-CADRE

Les prix sont réputés comprendre l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant les Prestations, ainsi que tous les frais afférents au conditionnement, à l'emballage, à la manutention, au stockage, au transport et à l'assurance jusqu'au lieu de livraison.

Pour les DROM COM, les frais de déplacements sont facturés au réel, sur présentation des justificatifs de vols 2nd classe et hôtels 2 étoiles.

Il ne peut être facturé aucun frais supplémentaire correspondant à des minima de commande, que ce soit en quantité et/ou en valeur.

18.3 - VARIATIONS DES PRIX DE L'ACCORD-CADRE

Les prix de l'Accord Microsoft-CAIH sont fermes sur la durée de l'Accord pour la partie LSB. La partie CSP est soumise aux évolutions tarifaires de l'éditeur.

Le titulaire pourra appliquer des prix inférieurs conformément à son offre financière et dans le respect de l'article 18.4. Il ne pourra en aucun cas appliquer des prix supérieurs.

Pour les prestations intellectuelles faisant l'objet UO ou faisant l'objet de TJM hors périmètre Accord Microsoft-CAIH, les prix pourront être révisés annuellement à la demande du titulaire sur la base de l'application de l'indice SYNTEC. Cette révision devra faire l'objet d'une acceptation de la CAIH.

Ci-dessous la formule de révision :

$$PR = [0,20 + 0,80 \times (S_n / S_0)]$$

Avec :

- **PR** = prix révisé
- **P0** = prix de référence
- **Sn** = dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision
- **S0** = indice SYNTEC de référence (juillet 2026).

L'Indice de référence retenu sera l'indice Syntec en vigueur au mois de juillet 2026, correspondant à la date limite de remise des offres.

18.4 - MODIFICATION DES PRIX A LA BAISSSE

Le Titulaire s'engage à informer la CAIH, par tous moyens, de toute baisse des prix pratiquée à l'égard de sa clientèle professionnelle (barèmes « entreprises »), qu'il s'agisse d'une offre promotionnelle de durée limitée ou d'une baisse de prix de son barème et à en faire bénéficier le ou les bénéficiaires.

Les nouveaux prix de référence sont applicables à la date d'effet précisée par le Titulaire. Dans le cas où cette date d'effet est portée à la connaissance de la CAIH postérieurement, ces nouveaux prix de référence sont applicables immédiatement et cela se traduit par une rectification des factures émises sur la base de prix erronés, ou à défaut, par l'émission d'un titre de perception.

18.5 - OFFRE DE PRIX PROMOTIONNELS

Les prix des fournitures, équipements, prestations et produits associés figurant sur l'Acte d'Engagement ou en annexe peuvent également évoluer à la baisse dans le cadre d'offres de prix promotionnels mises en place par le Titulaire.

Le Titulaire doit adresser par écrit le tarif promotionnel à la CAIH, dans les meilleurs délais. Il donne toutes précisions utiles, et notamment la durée de validité de la promotion et la désignation précise des articles / prestations concernés. Ces offres de prix promotionnels ne peuvent s'appliquer qu'aux seules fournitures, prestations, équipements et produits associés figurant à l'Accord-Cadre.

Les prix promotionnels s'appliquent à l'ensemble des commandes ayant pour objet une fourniture, une Prestation, un équipement ou un produit associé faisant l'objet de la promotion et émises dans le cadre de l'Accord-Cadre.

A l'expiration de la période promotionnelle, les prix de l'Accord-Cadre sont ceux à nouveau en vigueur.

L'offre promotionnelle peut concerner un seul ou plusieurs bénéficiaires.

ARTICLE 19 : MODALITES DE REGLEMENT

19.1 - ACOMPTES ET PAIEMENTS PARTIELS DEFINITIFS

Les factures sont établies annuellement. La date d'annuité est fixée au 1er mars de chaque année.

Le recueil des commandes annuelles se fait généralement entre le 1er décembre et le 31 janvier (sous réserve de dates différentes en fonction des contraintes de l'éditeur).

Des commandes complémentaires pourront être passées ponctuellement par les bénéficiaires.

19.2 - PRESENTATION DES DEMANDES DE PAIEMENTS

Les demandes de paiement doivent impérativement préciser la (ou les) date(s) de livraison effective des prestations. Lorsqu'il y a plusieurs dates de livraison, la demande de paiement précise les prestations et leur quantité correspondant à chaque date de livraison.

Les demandes de paiement doivent impérativement être envoyées à l'adresse figurant sur le bon de commande, sous peine de rejet.

Aucun document ne doit être joint avec la facture.

Les factures afférentes au paiement sont établies en un seul exemplaire, comportant les indications suivantes :

Mentions légales :

- Le nom de la demande de paiement (facture, avoir, avis de sommes à payer, etc.)
- La date d'émission de la demande de paiement
- Un numéro séquentiel, basé sur une ou plusieurs séries, qui identifie la demande de paiement de façon unique
- Le numéro d'identification TVA et /ou le n° SIRET sous lequel le fournisseur a effectué la livraison de biens ou la prestation de services
- Le numéro d'identification TVA de l'acquéreur sous lequel il a reçu une livraison de biens ou une prestation de services pour laquelle il est redevable de la taxe
- Le nom complet et l'adresse du Titulaire et du Bénéficiaire
- La quantité et la nature des biens livrés ou l'étendue et la nature des services rendus
- La date à laquelle est effectuée, ou achevée, la livraison de biens ou la prestation de services ou la date à laquelle est versé un acompte dans la mesure où une telle date est déterminée et différente de la date d'émission de la facture
- La base d'imposition pour chaque taux ou exonération, le prix unitaire hors TVA, ainsi que les escomptes, rabais ou ristournes éventuels s'ils ne sont pas compris dans le prix unitaire
- Le taux de TVA appliqué
- Le montant de TVA à payer
- En cas d'exonération ou lorsque le Bénéficiaire est redevable de la taxe, la référence à la disposition applicable de la directive ou à la disposition nationale correspondante ou à toute autre mention indiquant que la livraison de biens ou la prestation de services bénéficie d'une exonération ou de l'autoliquidation
- Lorsque le redevable de la taxe est un représentant fiscal, le numéro d'identification TVA de ce représentant fiscal, ainsi que son nom complet et son adresse

Mention supplémentaire obligatoire : le numéro du bon de commande ;

Les factures et autres demandes de paiement seront adressées directement à chaque Bénéficiaire sous peine de rejet.

Le non-respect de ces dispositions entraînera le retour pur et simple de la facture à son expéditeur, et ne fait pas courir le délai de paiement

Pour éviter toute difficulté ultérieure il est demandé aux Titulaires et à leur service comptable d'être particulièrement vigilants sur ce point particulier.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la livraison des fournitures ou au jour de l'exécution du service. Si le Titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facturera ses prestations hors T.V.A. et aura droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

19.3 - LE DEPOT, LA TRANSMISSION ET LA RECEPTION DES FACTURES ELECTRONIQUES

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques seront effectués obligatoirement sur le portail de facturation Chorus Pro, disponible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>

L'utilisation du portail de facturation, conformément aux dispositions de l'article R. 2192-3 du Code de la commande publique, est exclusive de tout autre mode de transmission. Toute facture transmise en dehors du portail de facturation sera rejetée conformément à l'article R. 2192-3 du Code de la commande publique.

La date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur correspond :

- Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date de notification du message électronique informant le pouvoir adjudicateur de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée Chorus Pro ;
- Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au bénéficiaire du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée.

19.4 - MODE DE REGLEMENT

Les paiements sont effectués dans les conditions fixées par les règles de la Comptabilité publique.

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. Le délai de paiement est fixé à 50 jours à compter de la date de réception de la demande de paiement.

ARTICLE 20 : TRANSPARENCE ECONOMIQUE ET PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Le Titulaire exécute le marché dans le respect des principes de transparence, de loyauté et de bonne information de la CAIH et des adhérents.

Dans le cadre des prestations de pilotage SAM, de FinOps cloud, d'optimisation des usages, de conseil et de recommandation prévues au marché, le Titulaire veille à formuler des recommandations objectivables, documentées et traçables.

Le Titulaire informe la CAIH, à sa demande, de l'existence de mécanismes contractuels, commerciaux ou financiers susceptibles d'influencer significativement les recommandations formulées dans le cadre du marché, notamment lorsque ces mécanismes sont directement liés :

- aux volumes commandés ;
- aux trajectoires de consommation ;
- aux engagements cloud ;
- aux programmes partenaires éditeurs ;
- aux dispositifs d'incentive ;
- ou aux objectifs commerciaux associés à certains services ou souscriptions.

Cette obligation d'information ne saurait conduire le Titulaire à divulguer :

- des informations couvertes par le secret des affaires ;
- des informations protégées par des engagements de confidentialité opposables ;
- ni des éléments dont la communication serait contraire aux obligations légales ou contractuelles applicables.

Le Titulaire demeure tenu :

- d'assurer la traçabilité des recommandations formulées ;
- de documenter les hypothèses retenues ;
- et de pouvoir justifier les analyses réalisées dans le cadre du marché.

La CAIH peut demander au Titulaire tout élément justificatif raisonnablement nécessaire à la compréhension des recommandations formulées, des hypothèses économiques retenues et des impacts financiers associés.

Le Titulaire informe la CAIH de toute situation susceptible de caractériser un conflit d'intérêts manifeste dans l'exécution du marché.

Les obligations prévues au présent article s'appliquent dans le respect :

- du secret des affaires ;
- des engagements de confidentialité ;
- et des règles de concurrence applicables.

Les incentives, remises arrière, bonus ou avantages indirects ne sont pas déduits des prix facturés au titre du marché, sauf lorsque le BPU, l'offre financière ou l'accord éditeur prévoit expressément leur rétrocession.

Le Titulaire est néanmoins tenu de déclarer, à la demande de la CAIH, l'existence et la nature des mécanismes directement rattachables aux volumes, souscriptions ou consommations du marché lorsqu'ils sont susceptibles d'influencer significativement ses recommandations.

Les modalités de rémunération opposables au Titulaire sont exclusivement celles définies dans l'acte d'engagement, le BPU et son offre financière.

ARTICLE 21 : PENALITES

21.1 - GENERALITES

Tout manquement du Titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

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

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'Accord-Cadre aux frais et risques du Titulaire.

Les pénalités ne constituant pas la contrepartie d'une livraison de biens ou d'une prestation de service, elles sont donc situées hors du champ d'application de la TVA.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Les pénalités ont pour objet :

- d'inciter au respect des engagements contractuels ;
- de sanctionner les manquements imputables au Titulaire.

Elles sont appliquées :

- de manière proportionnée,
- sur la base d'éléments objectivés,
- après analyse contradictoire si nécessaire.

Les pénalités ne sont applicables que lorsque les manquements sont imputables au Titulaire.

Elles ne s'appliquent pas lorsque les dérives résultent :

- de décisions explicites des adhérents ;
- d'arbitrages validés en comité FinOps ;
- d'événements extérieurs au périmètre de responsabilité du Titulaire.

Toute cause exonératoire doit être justifiée, documentée et validée dans le cadre du dispositif de suivi.

Les contraintes techniques, contractuelles ou opérationnelles imposées par l'éditeur ne peuvent exonérer le Titulaire de ses obligations de détection, d'alerte, d'information, de conseil, de coordination et de traçabilité. Elles peuvent toutefois être prises en compte pour apprécier l'imputabilité du manquement.

21.2 NON-CUMUL DES PENALITES

Pour un même fait générateur, une seule pénalité principale peut être appliquée par adhérent. Plusieurs pénalités ne peuvent être cumulées que lorsque les manquements sont matériellement distincts, successifs ou portent sur des obligations différentes, sous réserve du respect du principe de proportionnalité.

21.3 TYPOLOGIE DES PENALITES

Les pénalités peuvent porter sur :

- non-respect des délais
- défaut de qualité
- insuffisance de reporting
- défaut d'alerte ou d'analyse
- non-exécution d'une décision de gouvernance
- Contractualisation hors marché

21.4 PLAFONNEMENT DES PENALITES

Les pénalités sont plafonnées conformément au CCAG TIC.

- Par événement
- Et sur une base annuelle

Toutefois, ce plafonnement ne s'applique pas en cas de manquement grave et de manquement répété, ou de défaillance systémique du Titulaire.

21.5 CARACTERE NON LIBERATOIRE

L'application des pénalités :

- ne libère pas le Titulaire de ses obligations contractuelles,
- ni de la mise en œuvre des actions correctives.

21.5.1 MESURES CORRECTIVES ET AMELIORATION CONTINUE

En cas de non-respect des KPI prévus dans le marché éventuellement complété du mémoire technique du titulaire :

- le Titulaire propose un plan d'actions correctives ;
- la CAIH peut imposer des mesures spécifiques ;
- un suivi renforcé peut être mis en place.

21.5.2 AUDITABILITE ET TRAÇABILITE

Le Titulaire garantit :

- la traçabilité des données utilisées pour les KPI
- la possibilité d'audit par la CAIH ou un tiers mandaté

Toute absence de traçabilité pourra être interprétée au détriment du Titulaire.

21.6 PENALITES POUR ABSENCE DE GOUVERNANCE

L'absence de tenue d'un comité ou de production des livrables entraîne une pénalité forfaitaire de 2 000 € par occurrence. En cas de récurrence sur deux périodes consécutives, la pénalité est majorée de 50 %.

21.7 PENALITES SPECIFIQUES AU DISPOSITIF FINOPS

21.7.1 PRINCIPE GENERAL

Les pénalités relatives au dispositif FinOps ont pour objet de sanctionner tout manquement du Titulaire à ses obligations de détection, d'alerte, d'analyse et de recommandation, telles que définies au chapitre relatif au pilotage financier des consommations.

Elles s'appliquent uniquement lorsque les manquements sont imputables au Titulaire et reposent sur des éléments objectivables, traçables et vérifiables.

Le Titulaire reconnaît que ces obligations constituent des éléments essentiels du marché, directement liés à la maîtrise des dépenses des adhérents.

Tout manquement aux responsabilités définies dans la matrice RACI est susceptible de donner lieu à l'application des pénalités prévues au présent marché.

21.7.2 TRAÇABILITE ET PREUVE

L'application des pénalités repose sur des éléments de preuve objectifs, notamment :

- les reportings FinOps mensuels et trimestriels ;
- les journaux d'alerte ;
- les rapports d'analyse ;
- les recommandations formalisées ;
- les comptes rendus de comités ;
- les données issues des outils de suivi.

Le Titulaire est responsable de la production et de la conservation de ces éléments.

En cas d'absence ou d'insuffisance de traçabilité imputable au Titulaire, les manquements sont réputés établis sur la base des éléments disponibles.

21.7.3 PLAFONNEMENT ET REPETITION DES MANQUEMENTS

Les pénalités FinOps peuvent être cumulées dans la limite d'un plafond de 5 % du montant annuel du périmètre concerné, hors mécanisme de réfaction.

En cas de manquements répétés (au moins trois occurrences sur une période de six mois), la CAIH se réserve le droit :

- d'exiger un plan d'actions correctif opposable ;
- de renforcer les obligations de reporting ;
- d'engager une procédure de résiliation pour faute.

Le plafonnement annuel ne s'applique pas uniquement en cas de manquement grave caractérisé, de manquement intentionnel, d'obstruction à audit, de dissimulation d'informations économiques, de violation grave de sécurité ou de manquement ayant directement contribué à une rupture de continuité de service hospitalière. La levée du plafond doit être motivée par la CAIH et respecter le principe de proportionnalité.

21.7.3 ÉVOLUTIVITE DU DISPOSITIF

Les KPI peuvent évoluer en cours de marché :

- dans le cadre de la comitologie
- après validation formalisée
- sans modification de l'économie générale du marché

Aucune modification unilatérale ne peut être imposée au Titulaire.

21.8. BAREME INDICATIF D'APPLICATION DES PENALITES PAR RESPONSABILITE RACI

Le montant total des pénalités appliquées doit rester proportionné à la gravité des manquements constatés et à leur impact réel sur l'exécution du marché.

21.8.1 PRINCIPE

Les pénalités du présent article sanctionnent les manquements du Titulaire aux responsabilités identifiées comme "**R – Responsable**" dans le CCTP.

Elles s'appliquent :

- sur la base d'éléments **objectivables et traçables** ;
- après vérification de l'**imputabilité** au Titulaire ;
- sans préjudice des autres pénalités prévues au présent marché.

21.8.2 REGLES GENERALES D'APPLICATION

- **Non-cumul** : pour un même fait générateur, une seule pénalité principale est appliquée, sauf manquements distincts et successifs.

- **Délai de grâce** : sauf urgence, un délai de 5 jour ouvré est laissé au Titulaire pour corriger le manquement.
- **Plafond** : les pénalités sont plafonnées conformément à l'article 8.7.5, hors cas de manquement grave ou répété.
- **Imputabilité** : aucune pénalité ne peut être appliquée si le manquement résulte :
 - o D'une décision de l'adhérent,
 - o D'une contrainte éditeur non contournable,
 - o Ou d'un défaut d'information préalable non imputable au Titulaire.

TABLEAU DE SYNTHESE DES PENALITES

A. Devis / Commandes / Facturation

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
Bon de commandes annuel Microsoft non conforme au devis validé par l'établissement	Erreur de prix, périmètre ou licence	Écart $\geq 5\%$ ou non-conformité contractuelle	5% / Devis
Production des devis	Retard	> 5 jours ouvrés	500 € / jour
Commande provisioning /	Retard de mise à disposition	> délai contractuel	1 000 € / jour

B. Support et incidents

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
Support L1/L2	Non prise en charge	> 4h ouvrées	1 000 € / par tranche de 4h de retard
Incident critique	Défaut de coordination avec éditeur	Impact majeur	5 000 €

C. FinOps

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
Alerte sous 24h ouvrées sur dérive de Consommation en CSP	Absence d'alerte	dérive détectable	1000 €
Suivi FinOps	Non suivi des actions	absence de reporting selon CCTP et MT	1000 €

D. Reporting et pilotage

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
Reporting	Données erronées	erreur significative (exemple données erronées)	1 000 € /type de reporting
Reporting	Retard	> 5 jours	1 000 € / jour

E. Gouvernance

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
----------	------------	-------------	----------

Comité	Non tenue	comité non réalisé	2 000 €
Comité	Absence de livrables	CR ou supports manquants	2 000 €
Décisions	Non-exécution du fait du titulaire	décision non suivie	3 000 €

E. Réversibilité en fin de marché

Activité	Manquement	Déclencheur	Pénalité
Documentation	Absence	dossier incomplet	10 000 €
Transfert	Non exploitabilité	tiers non autonome	10 000 €
Dépendance	Blocage éditeur/titulaire	impossibilité sortie	15 000 €

21.9.3 CLAUSE CLE D'IMPUTABILITE

Les pénalités définies au présent article sont applicables uniquement lorsque les manquements sont imputables au Titulaire, notamment en cas de défaut d'exécution, de pilotage, de coordination, d'analyse ou de recommandation.

21.11 PENALITES POUR CONTRACTUALISATION HORS MARCHÉ

Lorsque le Titulaire aura exécuté l'Accord-Cadre avec un établissement n'ayant pas signé la convention de mise à disposition avec la CAIH, la CAIH se réserve le droit, conformément au §7.2 du présent C.C.A.P, d'appliquer les pénalités suivantes :

Pénalité de 50,00€ pour un établissement de - de 100 places ;

Pénalité de 100,00€ pour un établissement de - de 500 places ;

Pénalité de 200,00€ pour un établissement de + de 500 places ou un GHT.

ARTICLE 22 CLAUSE DE RE-EXAMEN

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de modifier par une mise au point les pénalités et notamment une pénalité relevant du ou des engagements SAM et FinOps.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de revoir en cours d'exécution du marché les modalités FinOps prévues dans le mémoire technique du titulaire si elles s'avèrent plus efficaces pour les établissements bénéficiaires.

Enfin, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de réaménager les modalités du Support si une variante technique sur le Support devait être retenue dans le cadre du marché.

En cas de notification du marché avec la PSE "Prestations d'achat-revente de logiciels de seconde main", le pouvoir adjudicateur pourra également aménager cette PSE dans l'intérêt d'une bonne exécution de cette prestation pour les établissements bénéficiaires.

ARTICLE 23 ASSURANCES

23.1 - RESPONSABILITE

Au titre du présent Accord-Cadre, le Titulaire reste seul responsable de tous les dommages (corporels, matériels, immatériels...), résultant de l'exécution des prestations qui lui incombent, que ces dommages soient causés à des tiers ou à un Bénéficiaire.

23.2 - ASSURANCE

Avant tout commencement d'exécution de la Prestation, le Titulaire de l'Accord-Cadre doit justifier qu'il dispose d'un contrat d'assurance en cours de validité auprès d'une société d'assurance notoirement solvable, garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en application de l'article « Responsabilité » susvisé, y compris celles résultant de dommages immatériels consécutifs.

Le contrat d'assurance doit couvrir les risques de cyberattaque, fuite de données et atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

ARTICLE 24 : UTILISATION DES RESULTATS

Le titulaire cède à la CAIH et à ses adhérents l'intégralité des droits patrimoniaux sur les livrables produits, sans restriction de durée ni de territoire, pour tous usages internes ou open source.

ARTICLE 25 : RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE

La CAIH peut mettre fin à l'exécution de l'Accord-Cadre à tout moment, dans les conditions prévues aux articles 47 à 54 du CCAG-TIC.

En cas de non-conformité répétée aux exigences de sécurité, RGPD ou open source, la CAIH peut résilier le marché aux torts du titulaire, sans indemnité.

La décision de résiliation est envoyée en recommandé avec accusé de réception au titulaire et prend effet à compter de la réception de cet acte.

Par dérogation aux articles 47 à 54 du CCAG-TIC, la résiliation de l'accord-cadre ne donne, par principe, pas droit à indemnité pour le titulaire sauf dans le cas d'une résiliation pour motif d'intérêt général.

ARTICLE 26 : EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

26.1 - EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Dans l'hypothèse où le Titulaire serait dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de la prestation dans les délais ou conditions prévus à l'Accord-Cadre, les Bénéficiaires se réservent le droit de s'approvisionner auprès d'un autre fournisseur, tout en faisant supporter l'éventuel surcoût au Titulaire défaillant. Cette mesure s'applique en dehors de toute décision de résiliation.

26.2 - APRES RESILIATION PRONONCEE AUX TORTS DU TITULAIRE

Conformément aux articles 50 et 54 du CCAG-TIC, en cas de résiliation pour faute, les Bénéficiaires se réservent le droit de s'approvisionner auprès d'un autre fournisseur, tout en faisant supporter l'éventuel surcoût par le Titulaire défaillant.

26.3 – ENGAGEMENT EN MATIERE NUMERIQUE RESPONSABLE

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des pratiques visant à réduire l'empreinte environnementale des services numériques fournis.

Dans le cadre du présent Accord-Cadre, le Titulaire assure la gestion, la coordination et l'optimisation des environnements hybrides des adhérents, caractérisés par la coexistence de solutions on-premise, cloud et services en ligne, notamment issus de Microsoft, ainsi que, le cas échéant, de solutions alternatives (dont open source).

Le Titulaire garantit une approche globale, cohérente et sécurisée de ces environnements, adaptée aux contraintes du secteur hospitalier, incluant des exigences élevées en matière de continuité de service, sécurité, interopérabilité et maîtrise des coûts.

Le titulaire pourra être invité à produire sur demande tout élément justifiant de sa démarche environnementale.

26.4 – ENGAGEMENT EN MATIERE DE RESPONSABILITE SOCIALE

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en matière de droit du travail, de non-discrimination et d'égalité professionnelle.

Il veille notamment :

- À promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes
- À prévenir toute forme de discrimination
- À favoriser l'insertion de publics éloignés de l'emploi dans l'exécution du marché.

ARTICLE 27 : DROIT ET LANGUE

En cas de litige et de contentieux, le droit français est seul applicable. Les juridictions compétentes sont celles du siège de la CAIH.

Tous les documents, fiches techniques, inscriptions sur matériel, correspondances, factures ou modes d'emploi doivent être rédigés en français.

ARTICLE 28 : LITIGES

Le tribunal territorialement compétent est le **Tribunal Administratif de Lyon**, situé 184 Rue Duguesclin, 69433 Lyon Cedex 03 (Tél : 04 78 14 10 10 ; Courriel : greffe.ta-lyon@juradm.fr).

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont le référé précontractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative, jusqu'à la signature du contrat et le référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du Code de justice administrative, pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R.551-7 du code. Le recours de pleine juridiction est ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé et peut être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique

ANNEXE A : Risques généraux dans les établissements de santé

Les centres hospitaliers sont des lieux ouverts au public. A ce titre, il est rappelé aux intervenants extérieurs que les risques d'accident nés de la coopération de plusieurs entreprises sur un même site, tels que mentionnés dans le décret du 20 février 1992, sont considérablement amplifiés du fait de la présence permanente de patients dont les capacités d'action sont souvent réduites, voire inexistantes.

Leur présence génère :

- La nécessité de protections particulières pour les préserver de tout risque
- Le respect de la continuité du service public, qui peut rendre impropre les mesures de sécurité habituellement prises dans d'autres contextes (par exemple : suspension d'activité pendant la durée des travaux).

Il est donc demandé aux intervenants extérieurs d'apporter la plus grande vigilance dans l'exercice de la mission qui leur est confiée par le centre hospitalier notamment vis à vis :

- Des patients hospitalisés, valides, alités ou à mobilité réduite
- Des personnels soignants et hospitaliers
- Des visiteurs
- Des autres prestataires extérieurs.

PRINCIPAUX FACTEURS DE RISQUES PRESENTS EN MILIEU HOSPITALIER

Risques liés aux circulations

- Circulation, parfois intense, de véhicules :
 - véhicules PRIORITAIRES des urgences comme des Pompiers, S.M.U.R., S.A.M.U.
 - transports sanitaires
 - véhicules publics ou privés
 - véhicules de transport de marchandises
 - cycles
- Circulation de piétons : personnels, patients à mobilité et/ou à vision réduite, en fauteuil roulant, en lit, en brancard, personnes âgées et enfants.

Risques liés à la chimie, biologie et radiologie

- Présence de produits chimiques, inflammables, explosifs, toxiques ou corrosifs, en particulier dans les laboratoires et pharmacies
- Présence de produits pharmaceutiques dans les pharmacies, unités de soins et unités d'exploration fonctionnelle
- Présence d'agents pathogènes, virus, bactéries, matières souillées, etc.... dans les unités de soins et laboratoires
- Rayonnements ionisants provoqués par des sources radioactives ou par des appareils générateurs de rayonnement (équipements de radiologie, etc....) dans les services de radiologie et de radiothérapie.

Risques liés à la présence de matériels en fonctionnement

- Appareillages médicaux (autoclaves, centrifugeuses, etc....) notamment dans les unités de stérilisation
- Installations et réseaux multiples (électricité, gaz, eau, vapeur, aspiration médicale, gaz médicaux) dans l'ensemble des locaux
- Générateurs ou sous-stations de production d'énergie électrique, de vapeur, de chaleur, de gaz médicaux dont les locaux techniques sont généralement répartis sur l'ensemble du centre hospitalier

Risques liés à des installations particulières

- Buanderie
- Cuisine
- Ateliers d'entretien
- Stockages de gaz médicaux, fuel, essence
- Laboratoires d'analyses ou de recherche
- Tours aéroréfrigérantes ...

Risques liés à des interférences entre équipements techniques

- Interférences de certains matériels à proximité des appareils à résonance magnétique
- Interférences hertziennes, par exemple, le téléphone mobile à cellule est interdit.