

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

CCAP N° AOO-26050

PRESTATIONS DE SERVICES DE SUPPORT, D'INGENIERIE ET DE GESTION DE PARC POUR LES ENVIRONNEMENTS POSTE DE TRAVAIL

POUVOIR ADJUDICATEUR :

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NANTES

IMMEUBLE DEURBROUCQ - 5, ALLEE GLORIETTE

44093 – NANTES CEDEX

Appel d'Offres Ouvert passé en application des articles L.2124-2, R.2124-2 1° et R.2161-1 à R.2161-5 du Code de la commande publique.

AOO - 26050 - CCAP

SOMMAIRE

Article 1. OBJET DU MARCHE PUBLIC.....	4
Article 2. CARACTERISTIQUE DU MARCHE	4
Article 3. DESCRIPTION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS	6
Article 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS REGISSANT LE MARCHE	6
Article 5. SOUS TRAITANCE	7
Article 6. DUREE DU MARCHE.....	7
Article 7. MODALITES D'EXECUTION	7
Article 8. RECEPTION DES PRESTATIONS.....	12
Article 9. GARANTIE ET MAINTENANCE	13
Article 10. RESPONSABILITES ET ASSURANCES.....	13
Article 11. CONFIDENTIALITE	13
Article 12. SECURITE.....	14
Article 13. INVALIDITE D'UNE CLAUSE.....	15
Article 14. INTEGRALITE ET LIMITE DU MARCHE PUBLIC	15
Article 15. RESILIATION	15
Article 16. LITIGES.....	16
Article 17. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DU PRIX	16
Article 18. REVISION DES PRIX	17
Article 19. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT.....	17
Article 20. PENALITES	20
Article 21. RETENUE DE GARANTIE.....	22
Article 22. CLAUSE DE REEXAMEN.....	22
Article 23. Propriété intellectuelle	22
Article 24. Protection des données à caractère personnel	23
Article 25. Réalisation de prestations similaires	23
Article 26. LISTE DES DEROGATIONS AU CCAG/TIC	23

PREAMBULE

LE GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE DE LOIRE-ATLANTIQUE (G.H.T. 44) :

La Loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 a mis en place un dispositif obligatoire de coopération et de mutualisation entre les établissements publics de santé qui a conduit à la création le 1^{er} juillet 2016 du **GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE DE LOIRE-ATLANTIQUE**, dénommé ci-après **GHT 44**.

Le GHT 44 est composé des 13 établissements suivants : CHU Nantes, désigné établissement support du GHT, CH Saint-Nazaire, CH Châteaubriant-Nozay-Pouancé (Châteaubriant), HI de la Presqu'île (Guérande), HI Sèvre et Loire (Vertou), HI du Pays de Retz (Pornic), EPSYLAN (Blain), CH Erdre et Loire (Ancenis), CH Georges Daumézou (Bouguenais), CH Savenay, Hôpital Bel Air (Corcoué-sur-Logne), CH Pierre Delaroche (Clisson), CH Maubreuil (Saint Herblain).

Le CHU de Nantes, en tant qu'établissement support assure pour le compte des établissements parties du GHT, la responsabilité de la fonction achat. Il est ainsi chargé de la politique, de la planification, de la stratégie d'achat et du contrôle de gestion des achats pour ce qui concerne l'ensemble des marchés publics et de leurs avenants.

En outre, par convention constitutive de groupement de commandes, il a été décidé d'associer à la démarche de mutualisation des achats du GHT44 conduite par le CHU de Nantes, les structures de coopération suivantes dont les établissements du GHT44 sont membres : GCS PUI Cité Sanitaire (Saint Nazaire), GCS de Moyens Cité Sanitaire (Saint Nazaire), GCS Cité Sanitaire Nazairienne (CH Saint Nazaire), GCS Pôle de réadaptation Maubreuil et la Tourmaline et GCS du Pays de Retz (Pornic).

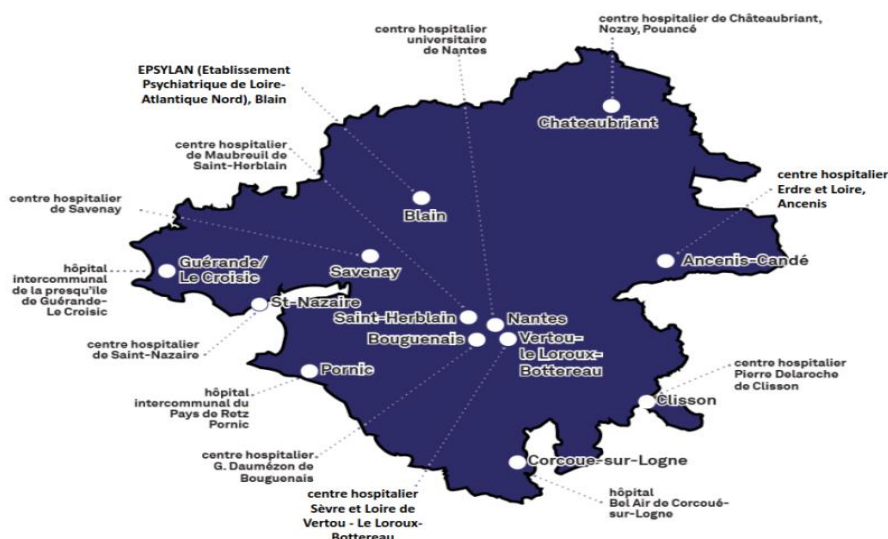
Répartition des compétences :

En phase de passation du marché public, le CHU de Nantes constitue l'interlocuteur unique des opérateurs économiques. Il assure la procédure de passation et la signature du marché public pour l'ensemble des établissements du GHT44 et pour les structures associées.

En phase d'exécution du marché :

- Le CHU de Nantes assure la gestion contractuelle du marché (prise en charge des modifications du marché, décision de reconduction ou non reconduction, résiliation du marché) en concertation le cas échéant avec les autres membres ;

- Les établissements membres du GHT44 et les structures associées assurent, chacun pour la part du marché public qui les concerne, l'exécution financière du marché public (émission des bons de commande ou ordres de services, vérification et admission des prestations, applications des pénalités, règlement des factures, agrément des sous-traitants).



Article 1. OBJET DU MARCHE PUBLIC

Le marché a pour objet de fournir des prestations de service de support, d'ingénierie et de gestion des environnements poste de travail aux utilisateurs des services numériques répartis sur les différents sites du CHU de Nantes et du CH de Clisson.

Les objectifs généraux, contextes d'exécution des prestations, livrables et contraintes à prendre en compte sont définis au CCTP ainsi que ses annexes.

Article 2. CARACTERISTIQUE DU MARCHE

2.1 Mode de dévolution et allotissement

Les prestations font l'objet d'un lot unique mono-attributaire.

Les prestations demandées sont découpées en composantes comme suit :

- C1 = Help Desk / Centre d'Assistance aux Utilisateurs (CAU)
- C2 = IMAC et Proximité
- C3 = Renfort sur les projets de la DSN
- C4 = Renfort pour le déménagement vers HLS
- C5 = Phase de transition en début de marché
- C6 = Phase de réversibilité

Les composantes 1, 5 et 6 sont forfaitaires.

La composante 2 est forfaitaire et à bons de commande.

Les composantes 3 et 4 sont à bons de commande.

2.2 Forme du marché

Le marché est composite un **accord-cadre composite mono-attributaire** conclu avec seulement un maximum sur la durée totale du marché, en application de l'article R.2162-4 2° du code de la commande publique (reconductions comprises et toutes composantes confondues).

La partie forfaitaire correspond aux composantes 1, 2 pour partie, 5 et 6.

La partie à bons de commande correspond aux composantes 2 pour partie, 3 et 4 qui s'exécuteront au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, conformément aux dispositions de l'article R.2162-2 alinéa 2 et des articles R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique.

Le maximum en valeur est fixé à **12 000 000 M€ HT** (Douze Millions euros M€ HT).

Pour les composantes 2 pour partie, 3 et 4, selon les besoins, l'établissement bénéficiaire transmettra une demande de devis au titulaire du marché précisant les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations demandées.

Le titulaire remettra un devis conforme à l'expression de besoin de l'établissement sur la base des unités d'œuvre qu'il aura déposé dans l'accord-cadre, comprenant systématiquement les numéros de prix du BPU pour les prestations demandées, leurs éventuels coefficients de pondération, ainsi que leurs intitulés.

- la description des composants et ou prestations,
- les coûts associés en référence aux prix unitaires de l'annexe financière,

En cas d'acceptation, l'établissement bénéficiaire émettra un bon de commande qui vaudra engagement forfaitaire de réalisation de la part du titulaire.

Les **bons de commande** préciseront :

- la date de la commande,
- la référence du marché,
- la référence au devis du titulaire, le cas échéant
- la désignation précise de la prestation commandée,
- les quantités commandées,
- le montant total HT de la prestation par application des prix unitaires des unités d'œuvre concernées par la prestation objet du bon de commande,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant total TTC,
- le délai d'exécution, dates et cadencement,
- le lieu d'exécution des prestations,
- les conditions particulières d'exécution des prestations s'il y a lieu.

Article 3. DESCRIPTION DES FOURNITURES ET PRESTATIONS

Les prestations objet du présent accord-cadre sont décrites au CCTP et ses annexes.

Article 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS REGISSANT LE MARCHE

Les documents contractuels applicables sont listés ci-dessous, par ordre de priorité décroissant :

- L'acte d'engagement (formulaire ATTRI1) et son annexe financière :
 - Annexe 1 : AOO - 26050 - BPU DQE
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°AOO-**26050**
- Les cahiers des clauses techniques particulières (CCTP) n°AOO-**26050** et ses annexes
 - AOO - 26050 - Annexe 1 - Cartographie des sites
 - AOO - 26050 - Annexe 2 - Liste des sites
 - AOO - 26050 - Annexe 3 - Parc Matériel à Juin 2026
 - AOO - 26050 - Annexe 4 - KPI et Pénalités associées
 - AOO - 26050 - Annexe 5 - Poste de travail et équipements numériques
 - AOO - 26050 - Annexe 6 - Obligations RGPD
 - AOO - 26050 - Annexe 7 - Charte d'Accès des Fournisseurs au SI du GHT44
 - AOO - 26050 - Annexe 8 - Référentiel IAM
 - AOO - 26050 - Annexe 9 - Infrastructure Réseau
 - AOO - 26050 - Annexe 10 - Architecture serveurs et stockage
 - AOO - 26050 - Annexe 11 - Accès des Fournisseurs
 - AOO - 26050 - Annexe 12 - Exigences Sécurité SI
 - AOO - 26050 - Annexe 13 - Charte de Télémaintenance
- Le **Cahier des Clauses Administratives Générales** applicables aux Marchés Publics de Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021.
- **L'Offre technique** du titulaire

L'original de ces documents conservé dans les archives du Centre Hospitalier Universitaire de Nantes fait seul foi.

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

Par dérogation à l'article 4.2.1 du CCAG-TIC, la notification du marché ne comporte pas systématiquement les autres pièces constitutives de ce dernier.

AOO - 26050 - CCAP

Article 5. SOUS TRAITANCE

Le titulaire du marché peut dans les conditions **des articles L.2193-1 à L2193-9 du code de la commande publique** sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché, à conditions d'avoir obtenu de l'acheteur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

Conformément aux dispositions de **l'article R.2193-1 du code de la commande publique**, l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement sont demandés dans les conditions suivantes :

- La nature des prestations sous-traitées,
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé,
- Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Le cas échéant, les capacités du sous-traitant sur lesquelles le candidat s'appuie

Le titulaire devra également remettre une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés.

Lorsque le montant du marché de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 € TTC, le sous-traitant dûment agréé est payé directement pour la partie du marché dont il assure la prestation.

Article 6. DUREE DU MARCHE

Le présent marché est conclu pour une première période ferme de deux ans débutant le 16/11/2026 (ou à la date de notification si postérieure à cette date).

Il pourra être reconduit tacitement **2 fois pour une nouvelle période d'un an à compter de la date de fin de la période ferme**. Le titulaire ne peut refuser la reconduction conformément aux dispositions de l'article R.2112-4 du code de la commande publique.

En cas de décision de ne pas reconduire le marché, le CHU se prononcera par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 3 mois avant l'échéance annuelle du marché.

Article 7. MODALITES D'EXECUTION

7.1 Composante 1 – Help Desk / Centre d'Assistance aux Utilisateurs (CAU)

Les objectifs sont décrits au CCTP. La mise en œuvre de la composante 1 est soumise aux exigences ci-dessous :

N°	Exigences
EXI1.01	Point d'entrée unique des sollicitations utilisateurs – Le Titulaire assure la réception, l'enregistrement, la qualification, la priorisation, le suivi, la résolution interne CAU des sollicitations, la mise à jour de la CMDB et l'enrichissement de la base de connaissance

AOO - 26050 - CCAP

EXI1.02	Le CAU est réalisé exclusivement en mode externalisé. Le centre de service CAU proposé par le Titulaire devra proposer une équipe socle dédiée au CHU de Nantes.
EXI1.03	Canaux de sollicitation obligatoires – Le Titulaire prend en charge les sollicitations par téléphone et portail ITSM / EasyVista, les autres canaux étant soumis à validation du CHU.
EXI1.04	Le CAU devra utiliser obligatoirement l’outil EasyVista du CHU de Nantes – Chaque sollicitation donne lieu à création ou mise à jour d’un ticket dans l’outil EasyVista du CHU qui héberge aussi la CMDB et la base de connaissance. L’outil EasyVista est hébergé par l’infrastructure du CHU de Nantes. Le CAU devra s’y connecter depuis leurs postes à travers un tunnel de connexion. En cas de rupture ou difficulté de service de cette connexion, les agents du CAU doivent avoir la possibilité dans un délai très court de poursuivre leurs activités au sein des locaux du CHU de Nantes.
EXI1.05	Couverture 24/7 du CAU – Le CAU est accessible en horaires ouvrés et en astreinte téléphonique, avec traitement, diagnostic, escalade et information utilisateur selon les procédures du CHU.
EXI1.06	Résolution N1 et capacité N2 interne CAU – Le Titulaire assure le diagnostic, la résolution de niveau 1 et une capacité de traitement N2 interne au CAU, avant escalade vers les autres groupes N2 du CHU.
EXI1.07	Escalade documentée vers les bons groupes de support – Toute escalade vers la proximité, la DSN, les autres groupes N2 internes au CHU ou prestataires tiers doit être complète, qualifiée et exploitable.
EXI1.08	Exploitation et enrichissement de la base de connaissance située dans EasyVista – Le Titulaire utilise, met à jour et propose la création de fiches afin d’améliorer le taux de résolution CAU.
EXI1.09	Gestion des priorités, VIP, zones critiques et incidents majeurs – Le Titulaire applique les règles de priorité, détecte les incidents majeurs, alerte le CHU et contribue à la communication validée – Les règles de priorité et de délais s’appliquent de bout en bout entre le CAU et la proximité terrain
EXI1.10	Pilotage par KPI et reporting – La composante 1 est assortie d’indicateurs KPI de suivi que le Titulaire devra suivre et présenter lors des comités de pilotage mensuels
EXI1.11	Outil de gestion des Rendez-Vous - Le Titulaire doit proposer un outil de gestion de rendez-vous dans son offre et expliciter ses capacités et fonctionnalités
EXI1.12	Au titre de sa gouvernance, le Titulaire présente un profil Team Leader dédié au pilotage opérationnel des activités menées au titre de la composante 1. Ce Team Leader sera l’interlocuteur opérationnel privilégié des acteurs du CHU de Nantes sur le périmètre CAU.

La composante 1 est déclenchée à l’issue de la constatation de la fin de la phase de transition entrante soit à l’entrée en phase de stabilisation post-bascule, par ordre de service.

7.2 Composante 2 – IMAC et Proximité

Les objectifs sont décrits au CCTP. La mise en œuvre de la composante 2 est soumise aux exigences ci-dessous :

N°	Exigence
EXI2.01	Maintien en condition opérationnelle terrain – Le Titulaire assure les interventions physiques nécessaires au bon fonctionnement de l’environnement numérique utilisateur des établissements.
EXI2.02	Périmètre Proximité / IMAC complet – La composante couvre dépannages, installations, mouvements, ajouts, changements, récupérations, upgrades, remplacements, brassage, maintenance et garanties.

AOO - 26050 - CCAP

EXI2.03	Couverture de l'ensemble des sites – Le Titulaire intervient sur les sites principaux, secondaires, distants, sensibles et à accès réglementé, dont les sites pénitentiaires.
EXI2.04	Organisation mutualisée Proximité / IMAC – Le Titulaire propose une équipe unique pour mener les prestations de Proximité et IMAC.
EXI2.05	Plage de service terrain – Les prestations Proximité / IMAC sont réalisées du lundi au vendredi, jours ouvrés, de 8h00 à 18h00.
EXI2.06	Planification et rendez-vous utilisateur – Le Titulaire met en œuvre un outil de gestion des rendez-vous partagé entre les acteurs des composantes 1 et 2, ainsi que les acteurs DSN.
EXI2.07	Traçabilité des interventions et mise à jour CMDB – Chaque intervention donne lieu à mise à jour du ticket, du référentiel de parc, des affectations, mouvements, stocks et statuts matériels.
EXI2.08	Gestion des stocks, garanties et cycle de vie matériel – Le Titulaire assure la traçabilité des stocks déportés, matériels de spare, garanties, réparations, retours, réemploi et mises au rebut.
EXI2.09	Casiers connectés, Vending Machine – Le Titulaire propose dans son offre des dispositifs de retrait/dépôt de matériels en toute autonomie pour les utilisateurs du CHU
EXI2.10	Délais de résolution des incidents - La résolution d'un incident, de bout en bout entre le CAU et la Proximité , doit respecter les obligations de délais selon la matrice des impacts et priorités.
EXI2.11	Visites préventives – Le Titulaire s'engage dans son offre à réaliser les visites préventives dans le respect du calendrier des établissements

Le volet proximité de la composante 2 est déclenché à l'issue de la constatation de la fin de la phase de transition entrante soit à l'entrée en phase de stabilisation post-bascule, par ordre de service. Le volet par bon de commande de la composante 2 est déclenché selon les besoins exprimés par le l'établissement bénéficiaire.

7.3 Composante 3 – Renforts DSN sur les projets

Les objectifs sont décrits au CCTP. La mise en œuvre de la composante 3 est soumise aux exigences ci-dessous :

N°	Exigence
EXI3.01	Mise à disposition de profils conformes aux attentes – Le Titulaire fournit des dispositifs d'intervention conformes aux attentes exprimées, en termes de compétences, habilitations, expertises, réalisations, résultats et livrables
EXI3.02	Le CHU se réserve le droit de demander un changement de dispositif s'il estime que les compétences, habilitations, expertises, réalisations ou livrables ne sont pas conformes aux attendus exprimés. Le titulaire devra alors proposer un autre dispositif sous un délai de 15 jours ouvrés
EXI3.03	Continuité et remplacement encadré des ressources – Le Titulaire garantit la stabilité des ressources et propose un profil équivalent ou supérieur en cas d'absence longue, départ ou inadéquation et prévient le CHU sous un délai de 15 jours avant le départ effectif d'une ressource
EXI3.04	Le Titulaire conserve l'autorité hiérarchique sur ses personnels

AOO - 26050 - CCAP

Les prestations de la composante sont engagées par émission de bons de commande.

7.4 Composante 4 – Renforts déménagement HLS

Les objectifs sont décrits au CCTP. La mise en œuvre de la composante 4 est soumise aux exigences ci-dessous :

N°	Exigence
EXI4.01	Dispositif temporaire de renfort HLS – Le Titulaire mobilise des ressources temporaires pour préparer, exécuter et stabiliser les opérations liées au déménagement HLS.
EXI4.02	Mobilisation modulaire selon le calendrier et les contraintes du CHU – Les ressources sont activées selon les vagues de déménagement, les besoins confirmés et les bons de commande émis par le CHU. Le Titulaire doit pouvoir s'adapter à des mobilisations fluctuantes de dispositif d'intervention selon le planning, les vagues et les contraintes du déménagement HLS
EXI4.03	Périmètre de prestation associé au déménagement – Le Titulaire assure les opérations terrain de débranchement, rebranchement, réinstallation, tests des postes de travail et périphériques réinstallés et mise à jour de la CMDB. Le Titulaire assure également une prestation de CAU dédié avec traçabilité des incidents dans EasyVista et résolution en ligne ou bien en lien avec les équipes de déménagement en proximité terrain ou encore les acteurs internes du CHU (DSN, directions métiers, etc.)
EXI4.04	Le Titulaire conserve l'autorité hiérarchique sur ses personnels

Les prestations de la composante sont engagées par émission de bons de commande.

7.5 Composante 5 – Transition et stabilisation post-bascule

Transition entrante

Le plan de transition devra être conforme au planning identifié par le CHU de Nantes avec une période de montée en charge sur **3,5 mois de mi-novembre 2026 à fin février 2027** comprenant :

- Une phase de cadrage pendant **1,5 mois** entre mi-novembre et fin décembre 2026
- Une phase de transition de **2 mois** avec le titulaire sortant entre janvier et février 2027

Pendant la phase de transition, le Titulaire pourra assurer un premier suivi des incidents, des KPI, des écarts constatés et de ses difficultés. Les indicateurs pourront être mesurés, mais leur régime de pénalisation ne sera pas appliqué, en conformité avec les stipulations du CCAP.

Stabilisation post-bascule

À l'issue de la transition, le Titulaire devra assurer une phase de stabilisation renforcée sur une période de 4 mois, entre mars et juin 2027.

Cette phase a pour objectif de consolider le fonctionnement nominal des prestations, de corriger les écarts résiduels, d'ajuster l'organisation si nécessaire et de sécuriser durablement les niveaux de service attendus.

La phase de transition et stabilisation est déclenchée par la notification du marché.

AOO - 26050 - CCAP

7.6 Composante 6 – Réversibilité

En fin de marché, le Titulaire devra garantir la transmission complète des connaissances, données, procédures, bases documentaires, historiques et éléments de pilotage nécessaires à une reprise par le CHU ou par un nouveau titulaire. Si le même Titulaire est reconduit en fin de marché, cette composante 6 pourra ne pas être activée.

La phase de réversibilité sera déclenchée par émission d'un ordre de service en fin de marché.

Au titre de cette réversibilité, le Titulaire assurera une période de transition opérationnelle de deux mois, durant lesquels le Titulaire devra travailler de concert et en collaboration avec l'entité repreneur pour faciliter une transition dans un souci de continuité de service et de fiabilisation des activités de support.

L'exécution de la phase de réversibilité ne devra pas excéder 3 mois au-delà de la date de fin du marché.

7.7 Délai contractuel d'exécution et planification des bons de commande

Les devis en réponse aux demandes devront être proposés par le titulaire dans un délai maximum de :

- 7 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande pour des prestations nécessitant un niveau de compétence courant
- 15 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande pour des prestations à haute-technicité

Si la société, titulaire du présent marché, a proposé dans son offre des délais de réponse plus courts que les délais ci-dessus, ces délais ont valeur contractuelle et lui sont opposables.

Les prestations devront démarrer à la date indiquée dans le bon de commande. A défaut d'indication particulière, les prestations devront démarrer dans un délai de quinze jours maximum après la réception du bon de commande par le titulaire.

7.8 Durée d'exécution des bons de commande

Les bons de commande peuvent être émis **jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre** et devront s'exécuter au plus tard dans un délai de 3 mois après le dernier jour de validité du marché.

7.9 Conduite des prestations

Le Titulaire a la responsabilité des moyens en personnels dont il a la charge pour exécuter le marché conformément au CCTP.

AOO - 26050 - CCAP

Le Titulaire s'engage à affecter pour la réalisation des prestations objet du marché des compétences et des profils dédiés :

- Conformes aux exigences formulées dans le présent marché,
- Ayant une connaissance approfondie des tâches relevant des prestations, objet du présent marché.

Les modalités de conduite des prestations sont par ailleurs décrites au CCTP.

7.10 Lieu d'exécution des prestations

Les prestations se dérouleront selon la composante dans les locaux du titulaire (notamment la composante 1) et sur les sites de la liste figurant en annexe 4 – Liste des sites.

7.11 Usage de la langue française

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire veille à ce que les intervenants affectés aux prestations de chaque composante soient en mesure de comprendre et de communiquer en langue française dans la mesure nécessaire à la bonne exécution des prestations, notamment dans leurs échanges avec les agents des établissements bénéficiaires. En cas de non-respect de cette obligation contractuelle, le pouvoir adjudicateur pourra résilier pour faute le marché selon les modalités définies à l'article « résiliation ».

Article 8. RECEPTION DES PRESTATIONS

8.1. Responsabilité de suivi des prestations

Le Titulaire devra proposer une organisation de pilotage claire, adaptée au périmètre du CHU de Nantes et du CH de Clisson, à la volumétrie des prestations, au caractère multisites des interventions et aux contraintes hospitalières **cf Article 3 du CCTP**.

Le Titulaire devra produire, en vue des comités de pilotage, un reporting mensuel consolidé permettant au CHU de suivre l'activité et la tenue des KPI en termes de qualité de service **cf Article 3 du CCTP**

8.2. Vérifications et admissions

Pour les prestations à bons de commande, le Titulaire et le pouvoir adjudicateur procéderont à une vérification attestant de la conformité des livrables et prestations attendues telles que décrites aux articles 5 à 7 du CCTP. La conformité acquise, le titulaire émettra à l'attention du pouvoir adjudicateur un PV de service fait en lien avec la commande concernée que le pouvoir adjudicateur retournera signé en vue de son dépôt par le Titulaire sur Chorus avec sa facture.

Pour les prestations de réversibilité entrante, le Titulaire et le pouvoir adjudicateur procéderont à une vérification attestant de la conformité des livrables, des prestations attendues et de la capacité du titulaire à débiter la phase suivante. Les trois phases sont décrites à l'article 8 du CCTP.

AOO - 26050 - CCAP

Pour les prestations de réversibilité sortante, le Titulaire et le pouvoir adjudicateur procéderont à une vérification attestant de la conformité des livrables, des prestations attendues et de la capacité du titulaire ou du repreneur à assurer la continuité des prestations du marché.

Article 9. GARANTIE ET MAINTENANCE

Sans objet.

Article 10. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

En matière de responsabilité, il sera fait application de l'article 9 du CCAG/TIC.

Conformément à l'article 9 du CCAG/TIC, le titulaire du marché doit justifier d'une police d'assurance couvrant les dommages de toute nature pouvant affecter les personnes ou les biens et engager sa responsabilité du fait de l'activité de ses agents.

Article 11. CONFIDENTIALITE

Le Titulaire et l'ensemble de ses personnels, sous-traitants et intervenants sont soumis à une obligation stricte de confidentialité. Cette obligation couvre toutes les informations auxquelles ils pourraient avoir accès dans le cadre du marché, notamment les informations relatives aux patients, aux professionnels des établissements, aux équipements, aux procédures, aux incidents, aux configurations, aux référentiels, aux tickets et aux données de parc.

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

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

Le Titulaire s'engage à restituer sans délai à l'issue du présent marché public, quelle qu'en soit la cause, l'ensemble des documents, éléments et outils que lui aurait confiés l'établissement.

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

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

En outre, le Titulaire est tenu de conserver un caractère confidentiel à toute idée, tout concept, tout savoir-faire, ou toute technique, relatifs à l'activité de l'établissement, qui lui sont communiqués d'une manière directe ou indirecte.

AOO - 26050 - CCAP

Le Titulaire assure donc la protection de toute information et tout document confiés, avec autant de soins que s'il s'agissait de données confidentielles relatives à ses propres affaires.

Cette clause de secret lie le Titulaire pendant une période indéfinie à compter du terme du présent marché public, quelle qu'en soit la cause, sous réserve que les informations en question ne soient préalablement tombées dans le domaine public.

Le titulaire ne pourra remettre sans l'autorisation préalable de l'établissement bénéficiaire, des documents confidentiels à d'éventuels sous-traitants. En cas de remise autorisée, ces derniers seraient tenus aux mêmes obligations que le titulaire.

Tout support, comportant des informations confidentielles confiées au titulaire, devra être remis à l'établissement bénéficiaire en fin de marché.

Cette obligation étant essentielle, l'établissement bénéficiaire pourra, en cas de non-respect, résilier le marché immédiatement sans préavis et de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourra réclamer.

L'établissement bénéficiaire s'engagera à conserver le secret sur toutes les applications, techniques, méthodes, savoir-faire, mis en œuvre et/ou développés par le Titulaire pour l'exécution du présent marché.

Les dispositions du présent article ne s'appliqueront pas aux informations qu'il est d'usage courant de communiquer à la clientèle ou à celles qui sont déjà connues du public.

Article 12. SECURITE

Le Titulaire devra exécuter ses prestations dans le respect des règles de sécurité physique et logique des établissements, de leurs procédures internes et politique de sécurité du système d'information lorsqu'elle est applicable.

Les établissements du GHT44 ont défini, selon les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992, une politique de sécurité des personnes lors des interventions d'entreprises extérieures dans leurs établissements.

Les établissements assurent la coordination générale des mesures de prévention relatives aux opérations effectuées sur leurs sites.

Les établissements pourront s'assurer, auprès des salariés du Titulaire et de ses sous-traitants, le cas échéant, de leur connaissance des règles de sécurité retenues dans le Plan de Prévention de l'opération, dans la mesure où ce plan aura préalablement été communiqué au Titulaire par l'établissement bénéficiaire.

Les établissements se réservent la possibilité de suspendre l'exécution de la prestation, si les conditions de sécurité ne sont pas respectées, jusqu'à la mise en œuvre, par le Titulaire du marché public, des dispositions correctives nécessaires.

AOO - 26050 - CCAP

Les personnels du Titulaire ou ses préposés et sous – traitants, le cas échéant ont accès aux locaux des établissements membres sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité, et du règlement intérieur en vigueur.

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

Article 13. INVALIDITE D'UNE CLAUSE

Si une ou plusieurs stipulations du présent marché étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'un traité, d'une loi ou d'un règlement, ou encore à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les Parties procéderont alors sans délai aux modifications nécessaires en respectant, dans toute la mesure du possible, l'accord de volonté existant au moment de la signature du présent marché.

Article 14. INTEGRALITE ET LIMITE DU MARCHE PUBLIC

Le présent marché, assorti de ses annexes, exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucune des dispositions des présentes ne peut être modifiée, altérée, complétée, modifiée, ni aménagée, que ce soit en totalité ou en partie, sauf par un écrit signé par les Parties ou par décision unilatérale du pouvoir adjudicateur

Article 15. RESILIATION

Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin à l'exécution du marché à tout moment, dans les conditions prévues aux articles du chapitre 8 du CCAG/TIC.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général :

Dans la mesure où ce marché est conclu sous la forme d'un accord-cadre sans minimum, le titulaire n'a donc pas le droit à une indemnité de résiliation au sens du CCAG TIC.

Le titulaire a néanmoins droit à être indemnisé de la part des frais et investissement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, qui n'auraient pas déjà été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il incomberait alors au Titulaire d'apporter toutes les justifications nécessaires à la fixation de cette indemnité.

En cas de résiliation pour faute du titulaire :

La résiliation pourra être prononcée aux torts du titulaire dans les conditions prévues à l'article 50 du CCAG/TIC.

En cas de non-respect par le titulaire des obligations de confidentialité définies au présent article, l'acheteur pourra résilier le marché immédiatement, sans mise en demeure préalable et de plein droit, par dérogation à l'article 50.2 du CCAG-TIC 2021, sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourra réclamer.

AOO - 26050 - CCAP

En complément des dispositions de l'article 50.1 du CCAG/TIC, la résiliation pourra également être prononcée aux torts du titulaire pour les cas prévus aux articles 7.11, 8.2 du CCAP AOO-26050 et/ou des articles 4.2, 5.2, 6.2 et 7.2 du CCTP AOO-26050, s'il résulte de ces situations le constat d'une non-qualité et/ou d'une non-conformité des prestations.

Dans cette hypothèse, les établissements :

- constateront les non-conformités/non-qualités des prestations et rédigera un procès-verbal les listant ;
- adresseront au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception ce procès-verbal ainsi qu'une mise en demeure de présenter ses observations et ses propositions d'amélioration ; celles-ci devront être transmises au CHU de Nantes dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de réception de la mise en demeure ;
 - en l'absence de réponse du Titulaire dans le délai imparti, ou si le CHU de Nantes considère les propositions d'amélioration insatisfaisantes, le Pouvoir adjudicateur prononcera la résiliation du marché aux torts du titulaire ; celle-ci n'ouvrira droit à aucune indemnisation du Titulaire par le Pouvoir adjudicateur ;
 - si le CHU de Nantes déclare les propositions d'amélioration satisfaisantes, ou en l'absence de réponse de sa part dans un délai d'un mois à compter de leur réception, les propositions seront réputées admises et l'exécution du marché se poursuivra en tenant compte de ces propositions.

Article 16. LITIGES

Le présent marché est soumis au droit français. Il sera fait application de l'article 55 du CCAG/TIC. Dans l'hypothèse d'un différend entre les Parties quant à l'application du présent marché, à son interprétation ou à son exécution, le titulaire du marché s'engage à notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception une lettre de réclamation exposant les motifs du désaccord et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées, conformément à l'article 55.2 du CCAG/TIC.

Pour le cas où les parties ne parviendraient pas à un accord amiable, celles-ci attribuent les cas de litige au Tribunal Administratif de Nantes.

Article 17. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DU PRIX

Les prix forfaitaires proposés par le Titulaire devront couvrir l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution des composantes 1 CAU, 2 Proximité, 5 Transition et 6 Réversibilité, notamment les ressources humaines, l'encadrement, les déplacements des agents, la supervision, les moyens techniques, l'outillage, la mise à jour des référentiels, le reporting et les actions de pilotage associées.

Les prix de référence sont les prix annuels, le cas échéant par tranche, pour les composantes 1 CAU, 2 Proximité et les prix unitaires nets hors taxes par ailleurs précisés dans le bordereau des prix, renseignés par le titulaire et joint à l'acte d'engagement. Ils sont établis aux conditions économiques du jour limite de dépôt des offres.

Les prix unitaires ne s'appliquent qu'aux quantités de prestations effectuées. Le prix unitaire des prestations est multiplié par la quantité réellement exécutée pour déterminer le règlement.

Le titulaire ne pourra facturer de frais de déplacement ou d'hébergement en sus des prix déposés.

Les prix fixés dans le BPU lient le titulaire pour la passation des bons de commande ; ils serviront à l'établissement du prix des devis après définition complète, par l'établissement bénéficiaire, des caractéristiques des prestations à réaliser.

Les prix de règlement s'entendent toutes taxes comprises, au taux de TVA en vigueur au dernier jour du mois faisant l'objet de la facturation. Ils seront réputés comprendre toutes charges fiscales et parafiscales.

L'établissement bénéficiaire se réserve le droit d'accepter toutes remises supplémentaires en cours d'exécution du marché ou toute offre promotionnelle figurant au marché.

Les taux de remise sont garantis pour toute la durée du marché, périodes de reconduction éventuelles comprises.

Article 18. REVISION DES PRIX

Les prix nets HT sont fermes pour 1 an, puis révisables à la date d'anniversaire de la notification du marché.

La révision des prix se fera selon la formule suivante :

$$P1 = (0,15 * P0) + (0,85 * S1/S0 * P0)$$

P1 = montant après révision

P0 = montant initial à la date limite de dépôt des offres ou après la précédente révision

S0 = indice Syntec publié en M (mois de la notification) -3 mois ; ou M-3 mois au regard de la date d'effet de la précédente révision

S1 = indice publié M-3 mois au regard de la date d'effet de la révision (même mois de référence que le mois de référence de l'indice S0)

L'indice Syntec est publié par la Maison de l'ingénierie (Fédération Syntec).

La demande de révision est notifiée par la Partie la plus diligente à l'autre Partie, au plus tard deux mois avant la date anniversaire du marché.

A défaut d'intervenir dans ce délai, la demande de révision peut être refusée par l'autre Partie, le marché s'exécutera alors dans les mêmes conditions financières que celles existantes avant la date prévue pour la révision.

Le cas échéant, les taux de remise accordés par le titulaire au stade de l'offre sont fermes pour la durée du marché public.

Article 19. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

19.1 Avance

AOO - 26050 - CCAP

Dans le respect des dispositions des articles L2191-2 et R2191-3 à R2191-19 du Code de la commande Publique, une avance de 5 % est accordée au titulaire, sauf refus de sa part formulé dans l'acte d'engagement (Option B du CCAG-TIC).

Le paiement de l'avance intervient sur présentation d'une demande écrite. Son montant ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire.

19.2 Facturation

Pour les prestations à prix forfaitaires annuels ou par tranche, la facturation sera opérée mensuellement à terme échu.

Pour les prestations à prix forfaitaire par tranche, la facturation sera opérée mensuellement à terme échu. La tranche de référence applicable pour l'ensemble du mois courant est celle correspondant au relevé de volume du dernier jour du mois. La valeur de référence pour la tranche applicable est constatée le dernier jour du mois et communiquée lors des instances de la gouvernance du marché.

Lors d'un changement de tranche constaté à la fin du mois échu, la facturation du terme est opérée par référence à la nouvelle tranche de référence, à laquelle est ajouté le différentiel de facturation dû au titulaire pour les mois antérieurs de l'année civile déjà facturés.

Pour la première année du marché, le premier terme de facturation mensuel des prestations à prix forfaitaire annuel sera prorata-temporis à compter de la date de l'ordre de service actant la fin de la transition entrante.

Pour les prestations sur UO non annuelles des composantes 2 IMAC et Atelier, 3 Renfort DSN, 4 Déménagement, la facturation sera opérée trimestriellement à terme échu sur PV de service fait pour chaque commande considérée.

Pour la prestation de la composante 5 Transition, la facturation sera opérée en trois termes :

- 20% du montant sur présentation du procès-verbal de fin de cadrage
- 70% du montant sur présentation du procès-verbal de fin de transition
- 10% du montant sur présentation du procès-verbal de fin de période de stabilisation

Pour la prestation de la composante 6 Réversibilité, la facturation sera opérée sur présentation du PV de fin de réversibilité.

19.1 Paiement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 50 jours, conformément aux dispositions de l'article R.2192-11 1° du code de la commande publique.

Le paiement est effectué en application des règles de la comptabilité publique, dans les conditions prévues à l'article 11 du C.C.A.G.-TIC.

➤ Présentation des factures

AOO - 26050 - CCAP

Outre les mentions légales, les factures établies par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct, comportent obligatoirement les mentions suivantes :

- La date d'émission de la facture ;
- La désignation du titulaire (*nom ou raison sociale, adresse complète, numéro de SIRET*)
- La désignation du destinataire de la facture (nom et numéro SIRET) avec l'indication du code d'identification du service en charge du paiement
- Le numéro de la facture : *numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries*
- Le numéro du marché
- En cas de marché exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
- La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- Le montant total de la facture et le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires

➤ Transmission des demandes de paiement

Conformément à l'article L2192-1 du Code de la commande publique, la transmission des factures, dans le cadre du présent marché, s'effectue obligatoirement par voie électronique, sur le portail de l'Etat CHORUS PRO. (<https://chorus-pro.gouv.fr>).

Pour accéder au portail Chorus Pro, veuillez suivre le lien suivant : <https://chorus-pro.gouv.fr>

Pour de plus amples informations, veuillez suivre le lien suivant : <https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/>.

Afin d'assurer la bonne intégration de ces factures, les paramétrages du **CHU de NANTES** sont les suivants :

⇒ **Le code Siret** du CHU de Nantes : **26440013600471**

Notre établissement est identifié sur le portail comme « **CHU NANTES** »

⇒ **Le code service «Service Informatique»** OBLIGATOIREMENT. (NB : Cette information est mentionnée sur tous nos bons de commandes, dans la zone dédiée à l'adresse de facturation, sous la mention CHORUS PRO.)

AOO - 26050 - CCAP

⇒ **Le numéro d’engagement** (référence interne de notre commande) n’est pas obligatoire MAIS nous vous encourageons à renseigner cette zone dès lors qu’un bon de commande est transmis en amont. Cette référence est alpha numérique, commençant par une ou deux lettres. EX : EB141352 ou I91532

Article 20. PENALITES

De manière générale, en cas de retard dans les délais contractuels du fait du Titulaire, il sera fait application de l’article 14.1 du CCAG-TIC.

De manière plus détaillée, le marché prévoit des pénalités par type de composante, qui se présentent comme suit :

Au titre de la composante 1 CAU

PENALITES CAU					
Indicateur KPI	Périodicité	Cible	Pénalité au premier écart constaté	Pénalité sur le 2ème écart constaté	Pénalité sur tout autre écart constaté
Taux de prise d'appels dans la minute	Mensuelle	≥ 80% des appels reçus doivent être décrochés dans un délai de 1 min <i>(max 400 appels/jour, indicateur non applicable à compter du 401ème appel sur une même journée)</i>	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de prise d'appels, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement	En cas de non-respect du taux par mois de prise d'appels, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement En cas de non-respect du taux par mois de prise d'appels, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de dissuasion en fin de file d'attente	Mensuelle	≤ 20% des appels présentés doivent être dissuadés en fin de musique d'attente (qui dure 3 minutes)	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de dissuasion en fin de file d'attente, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de dissuasion en fin de file d'attente, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de dissuasion en fin de file d'attente, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de résolution en ligne par le CAU	Mensuelle	≥ 80% des tickets Easy/Visa qui relèvent du périmètre du CAU, doivent être résolus en ligne par ce dernier, dès le premier contact, et sans sollicitation d'un groupe de support externe au CAU	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de résolution en ligne, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 100 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de résolution en ligne, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 100 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de résolution en ligne, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 100 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de réouverture des tickets	Mensuelle	≤ 5% des tickets résolus par le CAU ne doivent faire l'objet d'un refus de validation de la solution par l'utilisateur	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des tickets, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des tickets, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des tickets, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté

Au titre de la composante 2 Proximité IMAC

PENALITES PROXIMITE & IMAC					
Indicateur KPI	Vérification	Cible	Pénalité au premier écart constaté	Pénalité sur le 2ème écart constaté	Pénalité sur tout autre écart constaté
Taux de tickets d'incidents résolus dans les délais explicités dans la matrice des impacts, priorité et délais	Mensuelle	≥ 90% des tickets d'incidents sont résolus dans les délais explicités dans la matrice des impacts, priorité et délais	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de tickets (incidents et demandes) traités dans les temps, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de tickets traités dans les temps, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de tickets traités dans les temps, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de tickets de demandes (IMAC) résolus à la date planifiée avec l'utilisateur	Mensuelle	≥ 90% des tickets de demande (IMAC) sont résolus à la date planifiée avec l'utilisateur <i>Indicateur non valable si la date d'intervention en IMAC change à la demande de l'utilisateur</i>	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de tickets (incidents et demandes) traités dans les temps, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de tickets traités conformément au planning prévu, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de tickets traités conformément au planning prévu, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux d'incidents en lien avec la réalisation d'une IMAC	Mensuelle	≤ 3% des tickets d'incidents ne font suite à une opération IMAC	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois d'incidents en lien avec la réalisation des IMAC, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois d'incidents en lien avec la réalisation des IMAC, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois d'incidents en lien avec la réalisation des IMAC, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de réouverture des incidents	Mensuelle	≤ 5% des incidents résolus par les techniciens de Proximité ne doivent faire l'objet d'un refus de validation de la solution par l'utilisateur	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des incidents, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des incidents, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de réouverture des incidents, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de visites préventives menées dans les délais	Mensuelle	≥ 95% des visites préventives se sont déroulées dans un planning respectant le calendrier prévisionnel du CHU des visites préventives	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois de visites menées dans les délais (planning), le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois de visites menées dans les délais, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois de visites menées dans les délais, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté
Taux de conformité des délais de maintenance en atelier	Mensuelle	≥ 90% des opérations de maintenance en atelier respectent le délai maximum de 10 jours entre la prise en charge par l'atelier et sa restitution <i>Ce délai est suspendu par l'atelier en cas d'attente d'une action externe</i>	0,00 €	En cas de non-respect du taux par mois d'opérations de maintenance en atelier dans les délais, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible	En cas de non-respect du taux par mois d'opérations de maintenance en atelier dans les délais, si le mois constaté n'est pas successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible En cas de non-respect du taux par mois d'opérations de maintenance en atelier dans les délais, si le mois constaté est successif à un précédent mois avec un écart constaté, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois successifs depuis le 1er écart constaté

Au titre de la gouvernance de marché :

PENALITES GOUVERNANCE					
Indicateur KPI	Périodicité	Cible	Pénalité au premier écart constaté	Pénalité sur le 2ème écart constaté	Pénalité sur tout autre écart constaté
Délais de prévenance en cas de changement dans les profils de gouvernance du Titulaire	Mensuelle	Respect du délai précisé au CCTP pour le profil concerné	En cas de non-respect délai, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par nombre de jours de retard à l'expiration du délai contractuel		
Survenance d'un changement dans les profils de techniciens du Titulaire	Mensuelle	Respect du délai précisé au CCTP pour le profil concerné	En cas de non-respect délai, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par nombre de jours de retard à l'expiration du délai contractuel		
Demande de changement émanant du CHU de Nantes	Mensuelle	Respect du délai précisé au CCTP pour le profil concerné	En cas de non-respect délai, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par nombre de jours de retard à l'expiration du délai contractuel		
Continuation d'une prestation déjà engagée	Mensuelle	Si une prestation déjà engagée doit être suspendue et ne peut s'exécuter par le fait du titulaire, des pénalités seront appliquées	Pénalités calculées au moyen de la formule suivante : $P = N \times K$ P = le montant des pénalités, N = le nombre de jours de suspension de la prestation, K = 200 €		
Retard dans la communication des tableaux de bord associés aux comités de pilotage	Mensuelle	Respect du délai précisé au CCTP	En cas de non-respect délai, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 200 € par nombre de jours de retard à l'expiration du délai contractuel		

Article 21. RETENUE DE GARANTIE

Sans objet.

Article 22. CLAUSE DE REEXAMEN

1) En application des articles R.2194-1 et R.2194-6 1° du code de la commande publique, le Marché être modifié, après accord du CHU de Nantes, lorsque le titulaire initial cède son Marché à un tiers à condition que cette cession n'entraîne pas d'autres modifications substantielles et ne soit pas effectuée dans le but de soustraire le Marché aux obligations de publicité et de mise en concurrence. Le nouveau titulaire doit remplir les conditions qui avaient été fixées par l'acheteur pour la participation à la procédure de passation du Marché initial. En cas d'accord du CHU de Nantes, la modification sera formalisée par un avenant ou par une décision de modification unilatérale. En cas de désaccord du CHU de Nantes, le Marché sera résilié aux torts du titulaire initial.

2) En application de l'article R.2194-1 du code de la commande publique, le Marché pourra être modifié, à la demande du CHU de Nantes en tant qu'établissement support du GHT, lorsque l'intégration d'une ou plusieurs prestations d'un ou des membre(s) du GHT 44 est devenue nécessaire et à condition que cette modification n'entraîne pas d'autres modifications substantielles. En cas d'accord du titulaire du Marché, la modification sera formalisée par un avenant ou par une décision de modification unilatérale du Marché.

Article 23. Propriété intellectuelle

Le régime des droits de propriété intellectuelle et des droits de toute autre nature relatifs aux résultats est celui prévu par les articles 43 à 46 du CCAG TIC.

AOO - 26050 - CCAP

Article 24. Protection des données à caractère personnel

Le titulaire du marché s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données (RGPD) »).

Le titulaire du marché s'engage notamment à respecter les clauses contractuelles décrites dans l'annexe RGPD jointe au présent marché, en particulier s'agissant d'un traitement de type 1 pour la C2 (proximité/IMAC) et de type 2 pour la C1 (CAU).

Article 25. Réalisation de prestations similaires

En application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur pourra passer auprès du titulaire du présent marché, un marché de services sans publicité ni mise en concurrence préalable ayant pour objet la réalisation de prestations similaires au présent marché.

La durée pendant laquelle un nouveau marché pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent marché.

Article 26. Déclaration des salariés étrangers

En application de l'article D8254-2 du Code du travail, le titulaire est tenu de fournir la liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail et de veiller à sa mise à jour régulière durant l'exécution du marché. Cette liste doit être transmise au pouvoir adjudicateur en cas d'évolution de la situation des salariés concernés. Elle doit préciser pour chaque salarié concerné : la date d'embauche, la nationalité ainsi que le type et le numéro du titre de travail.

Article 27. LISTE DES DEROGATIONS AU CCAG/TIC

Le régime des droits de propriété intellectuelle et des droits de toute autre nature relatifs aux résultats est celui prévu par les articles 43 à 46 du CCAG TIC.

Articles du présent CCAP	Articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé
Article 4	Article 4 (Pièces contractuelles)
Article 8	Articles 29, 30, 31 et 33 (Vérifications)
Article 15	Chapitre 8 (Résiliation), article 51
Article 20	Article 14.1.3 (Pénalités)