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

Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCAP N°PAN-26067

***POUVOIR ADJUDICATEUR** :*

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NANTES

IMMEUBLE DEURBROUCQ - 5, ALLEE GLORIETTE

44093 – NANTES CEDEX

Marché public passé selon une procédure avec négociation en vertu des articles L2124-3 et R2124-3 et R2161-12 à R2161-20 du Code de la Commande publique.

2. CCAP_PAN_26067

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU TITULAIRE 10
Article 9. RECEPTION DES PRESTATIONS 11
Article 10. GARANTIE ET MAINTENANCE 12
Article 11. RESPONSABILITES ET ASSURANCES 12
Article 12. CONFIDENTIALITE 12
Article 13. SECURITE 13
Article 14. INVALIDITE D'UNE CLAUSE 14
Article 15. INTEGRALITE ET LIMITE DU MARCHE PUBLIC 14
Article 16. RESILIATION 14
Article 17. LITIGES 15
Article 18. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DU PRIX 15
Article 19. REVISION DES PRIX 16
Article 20. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT 17
Article 21. PENALITES 19
Article 22. RETENUE DE GARANTIE 21
Article 23. CLAUSE DE REEXAMEN 21
Article 24. PROPRIETE INTELLECTUELLE 22
Article 25. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 22
Article 26. REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES 22
Article 27. DECLARATION DES SALARIES ETRANGERS 23
Article 28. LISTE DES DEROGATIONS AU CCAG/TIC 23

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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 1er 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 Daumézon (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 :

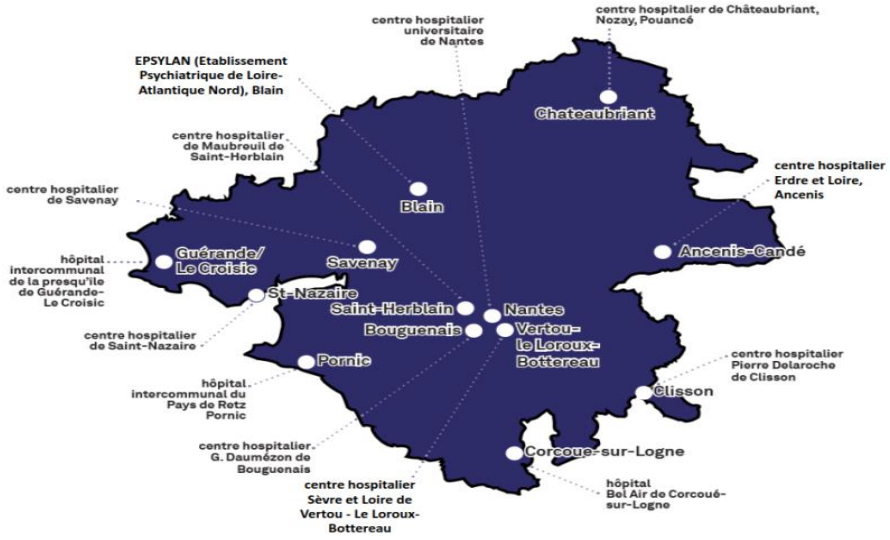
En phase de passation du marché public, le CHU de Nantes constitue l'interlocuteur unique des opérateurs économiques. Il assure la procédure de passation et la signature du marché public pour l'ensemble des établissements du GHT44 et pour les structures associées.

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).

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1



Article 1. OBJET DU MARCHE PUBLIC

Le marché a pour objet la réalisation de prestations de services relatives à l'infogérance du poste de travail et au support utilisateurs 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, support de Proximité et Atelier
- C3 = Renfort DSN sur les projets
- C4 = Renfort pour le déménagement vers le site HLS
- C5 = Transition entrante et stabilisation
- C6 = Réversibilité sortante

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

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

En application des articles R. 2162-2 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du Code de la commande publique, le marché est un **accord-cadre composite (mixte) mono-attributaire.**

En application du 2° de l'article R2162-4 du Code de la commande publique, cet accord-cadre est conclu avec seulement **un maximum en valeur fixé à 12 000 000 euros HT** sur la durée totale du marché, 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.

Pour les composantes 2 pour partie, 3 et 4, selon les besoins, le pouvoir adjudicateur 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, le pouvoir adjudicateur 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 : PAN - 26067 - BPU DQE
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°PAN-***26067***
- Les cahiers des clauses techniques particulières (CCTP) n°PAN-***26067*** et ses annexes
  - PAN - 26067 - Annexe 1 - Cartographie des sites
  - PAN - 26067 - Annexe 2 - Liste des sites
  - PAN - 26067 - Annexe 3 - Parc Matériel à Juin 2026
  - PAN - 26067 - Annexe 4 - KPI et Pénalités associées
  - PAN - 26067 - Annexe 5 - Poste de travail et équipements numériques
  - PAN - 26067 - Annexe 6 - Obligations RGPD
  - PAN - 26067 - Annexe 7 - Charte d'Accès des Fournisseurs au SI du GHT44
  - PAN - 26067 - Annexe 8 - Référentiel IAM
  - PAN - 26067 - Annexe 9 - Infrastructure Réseau
  - PAN - 26067 - Annexe 10 - Architecture serveurs et stockage
  - PAN - 26067 - Annexe 11 - Accès des Fournisseurs
  - PAN - 26067 - Annexe 12 - Exigences Sécurité SI
  - PAN - 26067 - 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 seule 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.

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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 01/04/2027** (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)

La composante 1 sera déclenchée par émission d'un ordre de service.

7.1 Composante 2 – IMAC et Proximité

La composante 2 sera déclenchée par émission d'un ordre de service pour la proximité et par émission de bons de commande pour les prestations IMAC et atelier.

7.2 Composante 3 – Renforts DSN sur les projets

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

La composante 3 sera déclenchée par émission de bons de commande pour les prestations.

7.4 Composante 4 – Renforts déménagement HLS

La composante 4 sera déclenchée par émission de bons de commande pour les prestations.

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 mois du 1er avril 2027 à fin juin 2027** comprenant :

- Une phase de cadrage pendant **1 mois** entre le 1er avril 2027 et le 30 avril 2027
- Une phase de transition de **2 mois** avec le titulaire sortant entre le 3 mai et le 30 juin 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.

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 juillet et octobre 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. Les indicateurs seront mesurés, mais leur régime de pénalisation ne sera pas appliqué

Les phases de transition et stabilisation sont déclenchées par la notification du marché.

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

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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 maximums 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.

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.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des sites du CHU de Nantes et des contraintes afférentes à l'exécution des prestations. Par conséquent, il ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance des caractéristiques des sites pour remettre en cause ses obligations contractuelles ou solliciter une modification des conditions du marché.

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. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU TITULAIRE

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche de responsabilité sociétale et environnementale visant à réduire l'impact écologique des prestations et à favoriser le développement d'une économie socialement responsable.

8.1. Engagements environnementaux

Le titulaire s'engage notamment à :

- Maintenir un faible niveau d'émission de la flotte de véhicules utilisée dans le cadre des prestations objet du marché (véhicules électriques / hybrides / faibles émissions classés Crit'Air <=à 2 **)**
- A titre indicatif, les principales catégories sont les suivantes :
- **Crit'Air 0** : véhicules électriques et hydrogène.
- **Crit'Air 1** : véhicules essence récents (Euro 5 et 6), véhicules gaz et hybrides rechargeables
- **Crit'Air 2 à 5** : véhicules essence ou diesel plus anciens selon leur norme Euro et leur date d'immatriculation.

- Privilégier les interventions à distance lorsque celles-ci permettent d'assurer un niveau de service équivalent aux interventions sur site, afin de limiter les déplacements et les émissions de gaz à effet de serre ;
- Optimiser les déplacements de ses équipes en regroupant les interventions
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques visant à prolonger la durée de vie des équipements informatiques et à limiter leur renouvellement prématuré ;
- Favoriser le réemploi, la réparation, des matériels informatiques lorsque cela est techniquement et économiquement pertinent ;

8.2. . Engagements sociaux

Le titulaire s'engage à :

- Promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ainsi que la diversité au sein des équipes affectées au marché ;

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

- Favoriser le développement des compétences et de la polyvalence de ses collaborateurs par des actions régulières de formation, notamment dans les domaines des méthodes (ITIL,…), des nouvelles technologies, de la cybersécurité et de la transition numérique responsable.
- Veiller à l'insertion et au maintien dans l'emploi des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap, notamment par le recours, lorsque cela est possible, aux entreprises adaptées, aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou à toute autre structure de l'économie sociale et solidaire, (Atelier et CAU).
- Garantir des conditions de travail respectueuses de la santé, de la sécurité et du bien-être des personnels mobilisés pour l'exécution du marché.

8.3. . Suivi des engagements

À la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit tout document ou élément permettant d'apprécier la mise en œuvre effective des engagements environnementaux et sociaux précités.

Lors des réunions de suivi du marché, le pouvoir adjudicateur pourra demander au titulaire un bilan des actions engagées et des résultats obtenus en matière de réduction des impacts environnementaux, de gestion responsable des équipements informatiques et de promotion de l'inclusion sociale.

Le non-respect répété de ces engagements pourra être pris en compte dans l'évaluation de la qualité d'exécution des prestations et donner lieu à l'établissement de plans de progrès et/ou à l'application des pénalités prévues au marché.

Article 9. RECEPTION DES PRESTATIONS

9. 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**

9.2 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 signée 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 débuter la phase suivante. Les trois phases sont décrites à l'article 8 du CCTP.

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 10. GARANTIE ET MAINTENANCE

Sans objet.

Article 11. 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 12. 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.

Le Titulaire assure donc la protection de toute information et de tout document confié, 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 13. 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 nº 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.

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 14. 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 15. 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 16. 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 investissements 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.

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 PAN-26067 et/ou des articles 4.2, 5.2, 6.2 et 7.2 du CCTP PAN-26067, 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 rédigeront 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 17. 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 18. 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.

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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'entendront 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 19. 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 20. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

20.1 Avance

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.

20.2 Facturation

Pour les prestations à prix forfaitaires annuels ou 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 cas échéant 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.

20.3 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

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.)

- ⇨ **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 21. 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,
Par dérogation au CCAG TIC 14.1.2 Les pénalités de délai sont plafonnées à 10% du montant du forfait annuel / de la commande
Les pénalités de tenue des SLA sont plafonnées à 10% du montant du forfait annuel / de la commande.
De manière plus détaillée, le marché prévoit des pénalités par type de composante, qui se présentent comme suit : (Annexe 4- KPI et Pénalités associées du CCAP)

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

PENALITES CAU					
Indicateur KPI	**Périodocité**	**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 *(max 400 appels/jour, indicateur non applicable à compter du 401ème appel sur une même journée)*	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 succesif 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 sucessifs depuis le 1er écart constaté
Taux de dissuasion en fin de file d'attente	Mensuelle	≤ 20% des appels présentés doivent être dissuadés au bout de 3 minues	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 succesif 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 sucessifs depuis le 1er écart constaté
Taux de résolution en ligne par le CAU	Mensuelle	≥ 60% des tickets EasyVista 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 succesif 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 succesif 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 sucessifs 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 succesif 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 succesif 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 sucessifs depuis le 1er écart constaté

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 succesif 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 succesif 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 sucessifs 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 *Indicateur non valable si la date d'intervention en IMAC change à la demande de l'utilisateur*	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 succesif 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 succesif 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 sucessifs 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 succesif 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 succesif 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 sucessifs 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 succesif 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 succesif 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 sucessifs 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 succesif 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 succesif 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 sucessifs depuis le 1er écart constaté
Taux de conformité des délais de maintenance en atelier	Mensuelle	≥ 90% des opérations de maintenance en atelier concernant le matériel sous garantie respectent le délai minimum de 10 jours entre la prise en charge par l'atelier et sa restitution *Ce délai est suspendu par l'atelier en cas d'attente d'une action externe*	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 taux par mois d'opérations de maintenance en atelier dans les délais, si le mois constaté n'est pas succesif 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 succesif 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 sucessifs depuis le 1er écart constaté

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

Exemple d'application du régime de pénalités						
Indicateur KPI	**Janvier**	**Février**	**Mars**	**Avril**	**Mai**	**Juin**
Taux de prise d'appels dans la minute	78% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min	82% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min	76% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min	77% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min	75% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min	81% des appels reçus sont décrochés dans un délai de 1 min
Pénalité appliquée	0,00 €	0,00 €	800,00 €	1 200,00 €	3 000,00 €	0,00 €
Taux de prise d'appels dans la minute	1er écart, pas de pénalité	Retour aux attentes nominales	1er écart constaté (formule 200 € * point de pourcentage de dépassement) Soit 200 € * 4	2ème écart constaté (200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois sucessifs depuis le 1er écart constaté) Soit 200 € * 3 * 2	3ème écart constaté (200 € par point de pourcentage de dépassement de la cible * le nombre de mois sucessifs depuis le 1er écart constaté) Soit 200 € * 5 * 3	Retour aux attentes nominales

PENALITES GOUVERNANCE					
Indicateur KPI	**Périodocité**	**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 x 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 22. RETENUE DE GARANTIE

Sans objet.

Article 23. 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

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

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.

3) En application de l'article R.2194-1 du Code de la commande publique, lorsque 90% du montant maximum initial du marché a été atteint, l'acheteur peut décider de relever le montant maximum de l'accord-cadre de 10%.
En cas d'accord du titulaire du marché, un avenant ou une décision de modification unilatérale sera alors signé et notifié au titulaire. Le maximum modifié du marché ne sera applicable qu'une fois que le titulaire aura accusé réception de la notification.
Cette modification du montant maximum du marché ayant été prévue dans les documents initiaux du marché, le Titulaire sera dans l'obligation de poursuivre l'exécution du marché, y compris si le montant maximum initial de l'accord-cadre a été atteint.
Cette clause de réexamen est applicable pendant toute la durée de vie du marché, périodes de reconduction comprises.

Article 24. 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.

Article 25. 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 26. 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.

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1

Article 27. 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 28. 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 16	Chapitre 8 (Résiliation), article 51
Article 21	Article CCAG TIC 14.1.2 (Pénalités)

CHU de NANTES – Direction des Services Numériques
Bâtiment Turner - Plateau des Ecoles - Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 - Nantes Cedex 1