MARCHES PUBLICS

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

ACCORD-CADRE À BONS DE COMMANDE

Accompagnement, intégration, déploiement, exploitation, maintien en conditions opérationnelles et évolution de projets IoT et IoMT

26_10_AOO_ *IoT / IoMT*

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

Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

SIRET 800 765 794 00030

Adresse 83-85 boulevard Marius Vivier-Merle

69003 Lyon

C.A.I.H.
Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

Sommaire

1. Article 1 - Définitions et documents de référence
2. Article 2 - Objet et périmètre
3. Article 3 - Forme, allotissement et bénéficiaires
4. Article 4 - Durée, prise d'effet et montants
5. Article 5 - Pièces contractuelles et ordre de priorité
6. Article 6 - Intervenants et représentation
7. Article 7 - Modalités de commande
8. Article 8 - Obligations générales du titulaire
9. Article 9 - Organisation et gouvernance
10. Article 10 - Catalogue initial et évolution
11. Article 11 - Prix et contenu des prix
12. Article 12 - Évolution et révision des prix
13. Article 13 - Clause de sauvegarde
14. Article 14 - Facturation et paiement
15. Article 15 - Délais d'exécution
16. Article 16 - Livraison, installation et déploiement
17. Article 17 - Vérifications, admission et rejet
18. Article 18 - Support, maintenance, maintien en conditions opérationnelles et niveaux de service
19. Article 19 - Sécurité des systèmes d'information
20. Article 20 - Données, hébergement et données personnelles
21. Article 21 - Continuité, sauvegarde et gestion de crise
22. Article 22 - Réversibilité et transfert
23. Article 23 - Propriété intellectuelle
24. Article 24 - Confidentialité et communication
25. Article 25 - Sous-traitance et partenaires
26. Article 26 - Responsabilité et assurances
27. Article 27 - Développement durable et fin de vie
28. Article 28 - Reporting, audit et amélioration continue
29. Article 29 - Pénalités
30. Article 30 - Résiliation
31. Article 31 - Cession, changement de contrôle et nantissement
32. Article 32 - Force majeure et imprévision
33. Article 33 - Droit applicable, différends et litiges
34. Article 34 - Dérogations au CCAG-TIC
35. Article 35 - Annexes

Article 1 - Définitions et documents de référence

Au sens du présent CCAP, la « CAIH » désigne la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière. Le « bénéficiaire » ou « adhérent » désigne toute personne autorisée à recourir à l'accord-cadre. Le « titulaire » désigne l'opérateur économique attributaire, y compris les membres du groupement le cas échéant.

Une « solution » désigne tout ensemble de matériels, logiciels, services, licences, abonnements, connectivités et prestations associées mobilisable dans le cadre d'un projet IoT ou IoMT. Le « catalogue » désigne l'ensemble évolutif des solutions et prestations admises au titre du marché.

Sauf stipulation contraire, les termes techniques sont définis au CCTP. Le présent marché se réfère au CCAG applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication dans sa version en vigueur à la date de lancement de la consultation.

- « **Accord-Cadre** » désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CAIH au Titulaire, étant précisé que chaque Lot donne lieu à l'attribution d'un Accord-Cadre.
- « **AE** » désigne l'acte d'engagement.
- « **Ajournement** » désigne la décision prise par le Bénéficiaire qui estime que les Prestations pourraient être reçues moyennant des corrections à opérer par le Titulaire.
- « **Bénéficiaires** » désigne les Membres qui peuvent bénéficier de l'Accord-Cadre.
- « **BPU** » désigne le bordereau de prix unitaires.
- « **CAIH** » désigne la Centrale d'achat de l'informatique hospitalière.
- « **CCAG-TIC** » désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC).

« CCAP » désigne le présent cahier des clauses administratives particulières.

- « **CCTP** » désigne le cahier des clauses techniques particulières de l'Accord-cadre.
- « **DAT** » désigne le Dossier d'architecture technique.
- « **Lot** » : désigne chaque lot de l'Accord-Cadre.
- « **Membres** » désigne les adhérents, membres et partenaires de la CAIH dont la liste est donnée en annexe du CCAP.
- « **Notification** » désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification.
- « **Parties** » désigne la CAIH et le Titulaire.
- « **PQP** » désigne le Plan Qualité Projet.
- « **Prestations** » désigne les services fournis par le Titulaire et décrits dans le CCTP.
- « **Réfaction** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire de réduire le montant des Prestations à verser au Titulaire, lorsque les Prestations ne satisfont pas entièrement aux prescriptions de l'accord-cadre, mais qu'elles peuvent être reçues en l'état.
- « **Rejet** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire qui estime que les Prestations ne peuvent être reçues, même après Ajournement ou avec Réfaction.

- « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué un Lot. En cas de groupement des opérateurs économiques, le Titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire.
- « **VSR** » désigne la Vérification de Service Régulier.

Article 2 - Objet et périmètre

L'accord-cadre a pour objet l'accompagnement des bénéficiaires dans l'identification, la conception, l'intégration, le déploiement, l'exploitation, le maintien en conditions opérationnelles et l'évolution de projets IoT et IoMT.

Il couvre notamment le conseil, le cadrage, les audits, les études de faisabilité, la sélection et l'assemblage de solutions, les packs IoT clé en main, l'architecture, l'hypervision et les plateformes de données multi-fournisseurs, l'intégration, l'interopérabilité, les pilotes, les recettes, les déploiements, la formation, le support, la maintenance, la supervision, la valorisation des données, les traitements d'intelligence artificielle lorsqu'ils sont prévus, le reporting, l'évolution et la réversibilité.

Le titulaire intervient comme interlocuteur unique. Il coordonne les éditeurs, constructeurs, intégrateurs, opérateurs, sous-traitants et partenaires mobilisés sans que cette coordination réduise sa responsabilité contractuelle.

Article 3 - Forme, allotissement et bénéficiaires

Le marché est un accord-cadre mono-attributaire, conclu sans allotissement et exécuté exclusivement par émission de bons de commande. Il ne confère au titulaire aucun droit à l'exclusivité au-delà de son objet ni aucun volume garanti, sauf stipulation expresse de l'acte d'engagement.

La CAIH agit en qualité de centrale d'achat. Les bénéficiaires passent leurs commandes directement, suivent leur exécution, vérifient les prestations et règlent les factures correspondantes, sans préjudice du pilotage global assuré par la CAIH.

Chaque bon de commande crée une relation d'exécution entre le bénéficiaire émetteur et le titulaire. La CAIH demeure compétente pour la gouvernance générale, l'évolution du catalogue, le contrôle du marché et les décisions relevant de l'accord-cadre.

Article 4 - Durée, prise d'effet et montants

L'accord-cadre prend effet à compter du 28 février 2027 ou, si sa notification intervient à une date postérieure, à compter de sa date de notification, sous réserve que celle-ci ait été effectuée préalablement à la date du 28 février 2027.

Il est conclu pour une durée ferme de quatre (4) ans à compter de sa date de prise d'effet, soit jusqu'au 28 février 2031 inclus, sous réserve des dispositions relatives à sa date effective de notification.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. Leur exécution peut se poursuivre au-delà de cette échéance, dans la limite de douze (12) mois suivant la date de fin de l'accord-cadre, sous réserve que cette prolongation soit nécessaire à l'exécution des prestations commandées et ne conduise pas à prolonger artificiellement la durée de l'accord-cadre.

Montant de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum. Son montant maximum contractuel est fixé à cent millions d'euros (100 000 000 €) hors taxes sur l'ensemble de sa durée.

Article 5 - Pièces contractuelles et ordre de priorité

En cas de contradiction, les pièces contractuelles prévalent dans l'ordre suivant ; les annexes ci-après visées sont celles listées à l'article 35 du présent CCAP :

1. Acte d'engagement et ses annexes composé notamment du bordereau unitaire des prix (BPU) ;
2. Le présent CCAP ;
3. Le CCTP et ses annexes ;
4. Le CCAG-TIC applicable ;
5. Les bons de commande ;
6. Le cadre de réponse technique et engagements de service du titulaire ;
7. Le bordereau de conformité ;
8. Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants.

Les conditions générales de vente, de licence ou de service du titulaire, d'un éditeur ou d'un partenaire ne sont opposables que si elles ont été expressément acceptées et annexées au marché. En cas de contradiction, les pièces du marché prévalent.

Article 6 - Intervenants et représentation

Le titulaire désigne un responsable de marché habilité à le représenter et des référents fonctionnel, technique, sécurité et exploitation. Il informe sans délai la CAIH et les bénéficiaires de tout changement.

La CAIH et chaque bénéficiaire désignent leurs interlocuteurs. Les échanges opérationnels ne valent pas modification du marché, sauf acte formalisé par l'autorité compétente.

6.1 – Rôle de la CAIH

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

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

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

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

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

Les cessions et les nantissements de créance/ factures relèvent de la compétence de chaque bénéficiaire de cet accord-cadre.

Les cessions et les nantissements de créances et/ou de factures relèvent de la compétence de chaque bénéficiaire de cet accord-cadre.

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

6.2 – Rôle du titulaire

La responsabilité du titulaire est engagée à raison de tous dommages subis par la CAIH et/ou par les bénéficiaires lors de l'exécution du présent accord-cadre, à charge pour lui, le cas échéant, de se retourner contre le véritable responsable. Les dommages imputables aux tiers ne peuvent être exonérés qu'à la condition pour le titulaire d'en rapporter strictement la preuve.

Cette responsabilité couvre notamment, sans limitation : la destruction totale ou partielle d'équipements, la destruction ou la perte de fichiers et informations, les dommages aux biens et aux personnes survenus lors des interventions, ainsi que les préjudices résultant du non-respect des délais contractuels. Le titulaire renonce à opposer à la CAIH ou aux bénéficiaires toute franchise d'assurance. Les dommages indirects sont inclus dans le présent marché.

En cas de mauvaise exécution, le titulaire rend compte à la CAIH dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures des causes de l'incident, des conséquences, ainsi que des mesures correctives et préventives envisagées. Tout manquement grave ou répété peut entraîner la résiliation aux torts du titulaire.

6.3 – Mise à disposition de l'accord cadre

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

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

Article 7 - Modalités de commande

Les prestations sont commandées au moyen de bons de commande précisant au minimum le bénéficiaire, les références BPU, le périmètre, les quantités, le lieu, les délais, les livrables, les conditions de vérification, les engagements de service et le montant.

Lorsque la commande nécessite un cadrage, le titulaire remet un devis détaillé exclusivement fondé sur le BPU. Ce devis indique les hypothèses, prérequis, dépendances, exclusions et planning. Il ne produit aucun effet avant émission du bon de commande.

Les prestations hors BPU ou les modifications substantielles du périmètre ne peuvent être exécutées sans régularisation contractuelle préalable.

6.4 – Bons de commande

Dès lors que la convention de mise à disposition est conclue, le Bénéficiaire peut émettre un bon de commande auprès du titulaire.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de l'accord-cadre. Leur exécution peut se prolonger au-delà du terme de l'accord-cadre dans la limite de douze (12) mois après sa date d'échéance, si cela résulte d'un bon de commande régulièrement émis pendant sa durée de validité.

Chaque bon de commande précise :

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

La durée des bons de commande est la suivante :

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

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

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

Aucune prestation ne peut débuter avant la notification ou la réception du bon de commande émis par le bénéficiaire. Toute demande, échange ou accord préalable, même formulé par écrit, ne peut se substituer à l'émission d'un bon de commande régulier et ne saurait autoriser le commencement d'exécution des prestations.

6.4.1 Ajustement du contenu des bons de commandes

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

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

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

6.4.2 Annulation d'un bon de commande

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

6.4.3 Protection contre la captation des Bénéficiaires

Pendant toute la durée de l'Accord-Cadre, le Titulaire s'interdit de proposer, solliciter, conclure ou faire conclure avec un Bénéficiaire, directement ou par l'intermédiaire d'une société liée, d'un sous-traitant, d'un distributeur ou de tout autre tiers, un contrat, une commande ou un dispositif commercial ayant pour objet ou pour effet de soustraire à l'Accord-Cadre des fournitures ou prestations entrant dans son périmètre.

Le Titulaire ne peut notamment inciter un Bénéficiaire à commander hors Accord-Cadre en invoquant des conditions tarifaires, techniques, calendaires ou contractuelles présentées comme plus favorables. Toute remise, promotion ou condition plus avantageuse portant sur une fourniture ou une prestation relevant du périmètre de l'Accord-Cadre doit être proposée dans le cadre de celui-ci, dans le respect de ses stipulations et au bénéfice des Bénéficiaires concernés.

Ne constituent pas une captation les contrats ou commandes portant sur des besoins objectivement étrangers au périmètre de l'Accord-Cadre, ni ceux dont la passation hors Accord-Cadre est imposée par une disposition légale, réglementaire ou contractuelle. En cas de doute sur le rattachement d'un besoin au périmètre de l'Accord-Cadre, le Titulaire saisit préalablement la CAIH et s'abstient de toute contractualisation directe jusqu'à sa réponse écrite.

Le Titulaire informe sans délai la CAIH de toute sollicitation d'un Bénéficiaire susceptible de conduire à une commande hors Accord-Cadre pour un besoin relevant de son périmètre. Tout manquement à la présente clause constitue un manquement grave aux obligations contractuelles et peut donner lieu, après mise en demeure restée sans effet dans le délai fixé par la CAIH, à l'application des mesures prévues par l'Accord-Cadre, notamment la suspension des commandes, l'exécution aux frais et risques du Titulaire ou la résiliation pour faute, sans préjudice de la réparation du préjudice subi.

Article 8 - Obligations générales du titulaire

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil, d'alerte, de cohérence et de traçabilité. Il vérifie l'adéquation des solutions au besoin, signale les risques et dépendances, propose des mesures de maîtrise et s'abstient de toute présentation trompeuse.

Il garantit la disponibilité des compétences, la continuité des équipes, la coordination de son écosystème et le respect des obligations par ses partenaires et sous-traitants.

Il adopte une approche agnostique et objective. Il déclare les liens commerciaux susceptibles d'influencer ses recommandations et justifie les choix proposés.

Article 9 - Organisation et gouvernance

La gouvernance comprend au minimum un pilotage global du marché, un suivi opérationnel des projets et un comité d'instruction du catalogue. La fréquence, les participants et les livrables sont adaptés à l'activité.

Le titulaire prépare les supports, tient les plans d'actions et registres de risques, documente les décisions et diffuse les comptes rendus. Il alerte sans délai en cas de dérive de coût, délai, qualité, sécurité ou disponibilité.

Article 10 - Catalogue initial et évolution

Le catalogue initial est constitué des solutions et prestations renseignées dans le BPU et acceptées lors de l'attribution. Chaque solution fait l'objet, en exécution, d'une fiche détaillée conforme au CCTP.

Toute proposition d'ajout, de modification majeure, de substitution ou de retrait est instruite conjointement dans le comité d'instruction. Le dossier précise le besoin, les bénéficiaires promoteurs, les impacts, l'architecture, l'interopérabilité, les capacités éventuelles d'hypervision, la sécurité, les données, les traitements d'intelligence artificielle éventuels, leurs limites et modalités de contrôle humain, l'exploitation, la réversibilité, le modèle économique et les références disponibles.

La décision d'intégration, de modification ou de retrait appartient à la CAIH. Aucun ajout ne peut être commandé avant son admission formelle et son intégration régulière au support financier contractuel. Le retrait d'une solution ne remet pas en cause la continuité des commandes en cours, sauf décision motivée liée notamment à la sécurité ou à l'obsolescence.

Article 11 - Prix et contenu des prix

Les prix applicables sont ceux figurant au BPU complété et, le cas échéant, dans les annexes financières contractuelles associées.

Les prix comprennent l'ensemble des charges nécessaires à l'exécution complète des prestations commandées, sauf élément expressément identifié comme non inclus dans le BPU, le devis ou le bon de commande.

Les prestations à distance ne donnent lieu à aucun frais de déplacement. Pour les prestations sur site, les déplacements sont inclus, sauf stipulation spécifique du BPU pour les DROM ou situations expressément identifiées.

Pour le catalogue, le prix net HT résulte du prix catalogue HT diminué de la remise contractuelle. Le titulaire justifie, à première demande, le prix catalogue de référence et la remise appliquée. Le bénéficiaire bénéficie de toute condition plus favorable proposée dans des circonstances comparables.

Le titulaire applique aux bénéficiaires toute offre promotionnelle, remise exceptionnelle, baisse tarifaire, avantage commercial ou condition plus favorable qu'il propose, pour un périmètre comparable, à ses autres clients publics ou privés. Cette clause promotionnelle s'applique sans qu'il soit nécessaire de modifier préalablement le marché, dès lors qu'elle est plus favorable au bénéficiaire et compatible avec les pièces contractuelles.

Article 12 - Évolution et révision des prix

Les prix du marché sont révisables dans les conditions prévues au présent article. Aucune évolution unilatérale de prix, de licence, d'abonnement, de service ou de maintenance n'est opposable à la CAIH ou aux bénéficiaires en dehors de ces modalités.

La révision s'applique aux prix unitaires figurant au BPU et aux annexes financières contractuelles mentionnées à l'article 35, selon une périodicité annuelle au 1er janvier de chaque année, à compter du 1er janvier 2028.

Elle est calculée à partir de l'indice Syntec publié pour le mois d'établissement des prix initiaux figurant à l'acte d'engagement, pris comme indice de référence. L'indice de révision est le dernier indice Syntec publié et connu à la date d'application de la révision annuelle.

La formule applicable est la suivante : prix révisé = prix initial × (indice Syntec de révision / indice Syntec de référence). Les prix révisés sont applicables aux bons de commande émis à compter de la date de révision ; ils ne s'appliquent pas rétroactivement aux prestations déjà commandées, sauf stipulation expresse du bon de commande.

Les règles d'arrondi et les modalités pratiques de calcul sont précisées dans les pièces financières du marché et s'appliquent de manière homogène aux prestations concernées.

Modèle de calcul : pour un prix initial de 1 000 € HT, avec un indice Syntec du mois zéro égal à 300 et un indice Syntec du mois de révision égal à 309, le prix révisé est égal à 1 000 × (309 / 300), soit 1 030 € HT. L'évolution appliquée est donc de 3 %. Ce modèle est reproduit ou décliné dans le BPU afin de sécuriser le calcul des prix révisés.

Les prix révisés ne peuvent conduire à remettre en cause l'économie générale du marché, ni à appliquer des conditions moins favorables que celles résultant du BPU, d'une baisse tarifaire, d'une remise commerciale, d'une offre promotionnelle ou d'une condition plus avantageuse accordée par le titulaire pour un périmètre comparable. Toute baisse objectivement applicable bénéficie aux bénéficiaires sans attendre la prochaine échéance de révision.

Les nouveaux prix issus d'une évolution régulière du catalogue sont établis dans le respect de l'économie générale du marché, sur la base d'éléments vérifiables, après accord formel de la CAIH et, le cas échéant, intégration dans les supports financiers contractuels. Ils ne peuvent être appliqués avant cette validation.

Article 13 – Baisses de prix et offres promotionnelles

Le Titulaire informe sans délai la CAIH de toute baisse générale de prix ou offre promotionnelle accordée à sa clientèle professionnelle pour une référence relevant de l'Accord-Cadre et en fait bénéficier l'ensemble des Bénéficiaires concernés. La baisse s'applique à sa date d'effet, y compris lorsqu'elle est communiquée postérieurement ; les factures émises à un prix supérieur sont alors rectifiées. À l'issue d'une promotion temporaire, le dernier prix contractuel antérieurement en vigueur redevient applicable.

Article 14 - Clause de sauvegarde

Lorsque l'application de la formule de révision conduit, pour une famille homogène de prix ou pour un prix unitaire concerné, à une évolution supérieure à 5 % sur une année ou à 10 % cumulés sur une période de trois ans, les parties procèdent à un examen contradictoire des causes de cette évolution avant toute application définitive.

Le titulaire produit les justificatifs économiques nécessaires, notamment l'évolution des coûts, les index applicables, les conditions fournisseurs, les remises ou baisses disponibles et les mesures de limitation proposées.

À l'issue de cet examen, la CAIH peut accepter l'évolution, la limiter, en différer l'application, demander une adaptation des conditions économiques ou refuser toute hausse insuffisamment justifiée, dans le respect de l'économie générale du marché et des règles de la commande publique.

Article 15 - Facturation et paiement

La facturation est adressée au bénéficiaire selon les modalités expressément définies dans le bon de commande. Elle intervient après réalisation et admission des prestations, ou selon l'échéancier prévu par la commande pour les prestations récurrentes, abonnements, licences, services managés, maintenance ou prestations pluriannuelles. Toute facture comporte les mentions réglementaires, la référence du marché et du bon, la période, les lignes BPU, les quantités, les prix, les remises, la TVA et les justificatifs.

Les factures sont transmises via le portail de facturation applicable au secteur public. Le délai de paiement et les conséquences d'un retard sont ceux prévus par la réglementation applicable.

Les prestations récurrentes sont facturées conformément aux modalités prévues au bon de commande, notamment selon une périodicité mensuelle, trimestrielle, annuelle ou pluriannuelle lorsque celle-ci est justifiée par la nature de la prestation. À défaut de précision, la facturation intervient après service fait. Les prestations non admises, litigieuses ou insuffisamment justifiées peuvent être suspendues de paiement dans les conditions réglementaires.

Article 16 - Délais d'exécution

Les délais applicables figurent au bon de commande, au BPU ou dans les engagements du titulaire. Ils courent à compter de la notification du bon ou de la date expressément fixée.

Le titulaire signale immédiatement toute difficulté, en précise les causes et impacts et propose un plan de rattrapage. Cette information ne vaut ni prolongation ni exonération. Toute prolongation est formalisée par écrit par l'autorité compétente.

La durée d'exécution d'un bon de commande est définie par celui-ci, dans le respect des durées maximales suivantes selon la nature des prestations commandées.

Le délai d'exécution est de 6 mois pour les fournitures, de 12 mois pour les services et prestations, y compris la maintenance, et de 36 mois pour les locations, droits d'usage, abonnements, services récurrents ou prestations assimilées. Ces durées couvrent, selon le cas, les phases de cadrage, livraison, intégration, déploiement, vérification, exploitation, maintenance, accompagnement et clôture prévues par la commande.

Article 17 - Livraison, installation et déploiement

Le titulaire assure la livraison, l'installation, le paramétrage, l'intégration, les interfaces, les tests, la documentation et la mise en service prévus au bon de commande.

Les opérations sont organisées pour limiter les interruptions. Le titulaire respecte les contraintes d'accès, d'hygiène, de sécurité, de confidentialité et de continuité propres aux sites des bénéficiaires.

Un déploiement pilote peut précéder la généralisation. Le passage d'une phase à l'autre est subordonné à la décision du bénéficiaire au vu des résultats, réserves et risques.

Article 18 - Vérifications, admission et rejet

Les prestations font l'objet de vérifications quantitatives, qualitatives, fonctionnelles, techniques, documentaires et, le cas échéant, de sécurité. Le bénéficiaire prononce l'admission, l'admission avec réserves, l'ajournement ou le rejet.

Les réserves sont levées dans le délai fixé par le bénéficiaire. À défaut, celui-ci peut faire application des pénalités, ajourner l'admission, faire exécuter les corrections aux frais et risques du titulaire ou engager les mesures prévues au marché.

L'admission ne couvre pas les vices cachés, non-conformités de sécurité, défauts de licence ni manquements aux obligations de garantie.

Article 19 - Support, maintenance, maintien en conditions opérationnelles et niveaux de service

Le maintien en conditions opérationnelles, ci-après « MCO », comprend les opérations préventives, correctives et évolutives nécessaires au fonctionnement des solutions dans le périmètre commandé.

Le titulaire met à disposition un point d'entrée, qualifie les demandes, assure leur suivi jusqu'à résolution et coordonne les partenaires. Les plages de service, délais de prise en charge, rétablissement et résolution sont ceux du BPU, du bon de commande et de l'offre retenue.

La maintenance couvre, selon la commande, les actions correctives, préventives, évolutives, les mises à jour, la supervision, les alertes, le suivi des incidents et le reporting. Sauf stipulation différente du bon de commande ou du BPU, la maintenance associée à une solution commandée est prévue pour une durée de 12 mois.

Les niveaux de criticité et les engagements associés sont formalisés avant mise en production. Les opérations programmées susceptibles d'affecter le service sont annoncées, documentées et réalisées dans les fenêtres autorisées.

Article 20 - Sécurité des systèmes d'information

Le titulaire respecte les politiques SSI communiquées par la CAIH ou le bénéficiaire et collabore avec leurs équipes. Il applique une configuration sécurisée, maîtrise les habilitations, désactive les comptes par défaut, maintient les composants, assure la journalisation disponible et documente les mesures mises en œuvre.

Tout incident ou suspicion d'incident de sécurité affectant le marché est signalé sans délai au bénéficiaire et à la CAIH. Le titulaire conserve les preuves, contribue à l'analyse, met en œuvre les mesures conservatoires et fournit un rapport d'incident et un plan correctif.

Le titulaire informe de toute vulnérabilité connue affectant une solution, précise l'exposition, les mesures de réduction et le calendrier de correction. Il ne procède à aucun changement de composant ou d'architecture ayant un impact de sécurité sans information et validation selon la gouvernance applicable.

Article 21 - Données, hébergement et données personnelles

Le titulaire qualifie les données, documente les flux, localisations, sauvegardes, durées de conservation, responsabilités et modalités de restitution. Lorsqu'un traitement de valorisation ou d'intelligence artificielle est proposé, il documente également les finalités, les données utilisées, les limites et biais connus, la traçabilité, le contrôle humain et les responsabilités associées. Les données du bénéficiaire restent sous sa maîtrise et ne peuvent être utilisées à d'autres fins sans autorisation.

Lorsque le titulaire traite des données personnelles pour le compte d'un bénéficiaire, les parties concluent l'annexe de sous-traitance prévue par la réglementation. Le titulaire n'engage aucun sous-traitant ultérieur ni transfert hors du périmètre autorisé sans respecter les formalités prévues.

Lorsque des données de santé à caractère personnel sont hébergées, le titulaire justifie le respect des exigences applicables au périmètre concerné et maintient les éléments de preuve pendant toute la durée des traitements.

Article 22 - Continuité, sauvegarde et gestion de crise

Le titulaire établit et maintien des dispositions de continuité et de reprise proportionnées à la criticité des solutions. Il organise les sauvegardes, tests de restauration, redondances et procédures dégradées prévues au bon de commande.

En cas de crise, il mobilise une cellule adaptée, communique selon une fréquence convenue, tient une chronologie des événements et remet un retour d'expérience assorti d'actions correctives.

Article 23 - Réversibilité et transfert

La réversibilité est préparée dès la conception. Le titulaire maintient à jour l'inventaire des composants, licences, versions, flux, interfaces, paramètres, dépendances, comptes techniques, données et documentations.

À la demande du bénéficiaire ou à la fin d'une prestation, il restitue dans des formats ouverts ou couramment exploitables les données, historiques, configurations et documents nécessaires à la continuité. Il apporte l'assistance au transfert vers le bénéficiaire ou un repreneur.

La restitution donne lieu à un procès-verbal. Le titulaire supprime ensuite les données résiduelles dans le respect des délais et obligations applicables et fournit une attestation, sauf obligation légale de conservation.

Article 24 - Propriété intellectuelle

Les droits sur les connaissances antérieures restent acquis à leur titulaire. Chaque partie identifie les éléments préexistants nécessaires à l'exécution.

Pour les résultats spécifiquement réalisés au titre du marché, le régime de droits retenu est celui précisé à l'acte d'engagement ou au bon de commande, en cohérence avec le CCAG-TIC. Le titulaire garantit disposer des droits nécessaires et concède les autorisations permettant l'utilisation, la maintenance, l'interopérabilité et la réversibilité.

Les composants tiers et logiciels libres sont inventoriés avec leurs licences. Le titulaire signale toute contrainte susceptible de limiter l'usage, la sécurité, l'évolution ou la réversibilité.

Article 25 - Confidentialité et communication

Chaque partie protège les informations confidentielles auxquelles elle accède et limite leur accès aux personnes qui en ont besoin. Cette obligation survit à la fin du marché pendant la durée prévue par le CCAG ou les pièces particulières.

Toute référence commerciale, utilisation du nom, du logo ou communication relative à la CAIH ou à un bénéficiaire est soumise à autorisation écrite préalable.

Article 26 - Sous-traitance et partenaires

Le titulaire peut recourir à la sous-traitance dans les conditions légales et contractuelles. Il demeure seul responsable. Les sous-traitants soumis à acceptation et agrément de leurs conditions de paiement font l'objet d'un acte spécial.

Le titulaire tient à jour la liste de ses partenaires, éditeurs, constructeurs et opérateurs. Il organise leur remplacement sans dégradation de service ni surcoût injustifié. Tout changement significatif est signalé et soumis aux validations requises.

Article 27 - Responsabilité et assurances

Le titulaire répond des dommages directs résultant de ses manquements et de ceux des personnes qu'il mobilise. Les limites éventuelles de responsabilité sont fixées par le présent CCAP ou l'acte d'engagement et ne s'appliquent pas dans les cas où la loi les interdit.

Le titulaire maintient pendant toute la durée du marché des assurances adaptées à ses activités et risques. Il remet les attestations à la notification puis à chaque renouvellement et sur demande.

Article 28 - Développement durable et fin de vie

Le titulaire met en œuvre les engagements environnementaux et sociaux de son offre, notamment sobriété numérique, optimisation des déplacements, allongement de la durée de vie, réparabilité, réemploi, reprise et recyclage.

Il assure la traçabilité de la fin de vie des équipements et fournit les inventaires, attestations et justificatifs réglementaires. Il propose en priorité, lorsque pertinent, le réemploi ou la remise en état avant recyclage.

Article 29 - Reporting, audit et amélioration continue

Le titulaire produit les indicateurs concernant les projets, délais, incidents, engagements de service, catalogue, données économiques, risques, sécurité, satisfaction et actions d'amélioration.

La CAIH et les bénéficiaires peuvent contrôler l'exécution et demander les justificatifs nécessaires. Les audits sont conduits dans le respect de la confidentialité et sans perturber de manière disproportionnée l'activité du titulaire.

Les écarts donnent lieu à un plan d'actions daté, suivi jusqu'à clôture. Le titulaire capitalise les retours d'expérience et propose des actions correctives et préventives.

Article 30 - Pénalités

Les pénalités sont applicables sans mise en demeure préalable lorsque le manquement est objectivement constaté, sous réserve des stipulations du CCAG et du présent CCAP. Elles ne libèrent pas le titulaire de ses obligations.

Peuvent notamment être sanctionnés : retard de livraison ou de livrable, non-respect d'un délai de prise en charge ou rétablissement, indisponibilité, retard de sécurité, défaut de reporting, absence à une instance, retard de réversibilité et non-transmission d'un justificatif.

Le montant cumulé des pénalités et les modalités contradictoires sont fixés ci-dessous. La CAIH ou le bénéficiaire peut renoncer totalement ou partiellement à une pénalité au regard des circonstances dûment justifiées.

Manquement	Assiette	Pénalité proposée	Plafond
Retard prestation/livrable	jour calendaire	[À COMPLETER]	[À COMPLETER]
SLA non respecté	incident	[À COMPLETER]	[À COMPLETER]
Incident sécurité non signalé	événement	[À COMPLETER]	[À COMPLETER]
Reporting en retard	jour calendaire	[À COMPLETER]	[À COMPLETER]
Réversibilité en retard	jour calendaire	[À COMPLETER]	[À COMPLETER]

Article 31 - Résiliation

Le marché ou un bon de commande peut être résilié dans les cas et conditions prévus par le CCAG-TIC et le Code de la commande publique, notamment faute, impossibilité d'exécution, événements affectant le titulaire, motif d'intérêt général ou manquements graves et répétés.

En cas de manquement grave relatif à la sécurité, la confidentialité, aux données, à la corruption, au travail dissimulé, aux sanctions économiques ou à la continuité d'une activité critique, des mesures conservatoires peuvent être prises sans attendre l'issue de la procédure contradictoire lorsque l'urgence le justifie.

La résiliation ne fait pas obstacle aux obligations de réversibilité, restitution, confidentialité, propriété intellectuelle, garantie et règlement des comptes.

Article 32 - Cession, changement de contrôle et nantissement

La cession du marché ou toute opération emportant substitution du titulaire est soumise aux règles de la commande publique et à l'accord préalable de la CAIH. Le titulaire informe la CAIH de tout changement de contrôle susceptible d'affecter l'exécution.

Les certificats de cessibilité et actes de nantissement sont traités selon la réglementation applicable.

Article 33 - Force majeure et imprévision

Les parties appliquent les règles du droit de la commande publique et du CCAG-TIC en matière de force majeure et de circonstances imprévisibles. La partie concernée informe l'autre sans délai, justifie l'événement et prend toutes mesures raisonnables pour en limiter les effets.

Aucune adaptation financière ou modification du marché ne peut résulter d'un simple échange opérationnel.

Article 34 - Droit applicable, différends et litiges

Le marché est soumis au droit français. Les parties recherchent une solution amiable avant tout recours contentieux. Elles peuvent recourir aux modes de règlement amiable prévus par la réglementation.

À défaut d'accord, le litige relève du tribunal administratif territorialement compétent.

Article 35 - Assurances

35.1 RESPONSABILITE

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

35.2 ASSURANCE

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

Article 36 – Résiliation de l'accord-cadre

Le Titulaire cède au Bénéficiaire l'intégralité des droits ou titres de toute nature afférents aux résultats, afin de lui permettre de les exploiter librement conformément à l'article 46 du CCAG-TIC.

Pendant une période de 24 mois, le Titulaire assiste, sur sa demande, un Bénéficiaire dans l'exercice des droits concédés.

Article 37 – Résiliation

La CAIH peut mettre fin à l'exécution de l'Accord-Cadre dans les conditions prévues aux articles 47 à 52 du CCAG-TIC.

La résiliation sera prononcée aux torts du Titulaire :

- Dans les conditions prévues à l'article 50 du CCAG-TIC ;
- En cas de refus de produire les pièces prévues aux articles R2143-3 et suivants du code de la commande publique ;
- En cas d'inexactitude des renseignements mentionnés aux articles susvisés.

37.1 RESILIATION POUR MOTIF D'INTERETS GENERAL

La CAIH peut résilier à tout moment l'accord-cadre pour motif d'intérêt général, sous réserve du respect d'un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité de perte d'activité du fait de cette résiliation, sauf disposition impérative contraire

37.2 AUTRES MOTIFS DE RESILIATION

Sans préjudice des autres cas prévus par la réglementation et le CCAG-TIC, la CAIH peut résilier l'accord-cadre pour faute du titulaire, notamment en cas d'inexactitude des documents de candidature, de défaut de production des pièces sociales et fiscales, de défaillances répétées aux obligations contractuelles, de violation de l'obligation de confidentialité, de non-respect grave des exigences de sécurité, de neutralité, de RGPD, de réversibilité ou de traçabilité. Dans ces cas, le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnisation.

37.3 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION JUDICIAIRE

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

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

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

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

Article 38 - Exécution aux frais et risques

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

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

Article 39 – Droit et langues

En cas de litige et de contentieux, le droit français est seul applicable. En cas de litige lié à l'exécution d'un bon de commande, le tribunal administratif territorialement compétent est celui dans le ressort duquel se trouve le siège du Bénéficiaire concerné, sous réserve des règles d'ordre public applicables.

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

Article 40 – Litiges

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

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont le référé précontractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative, jusqu'à la signature du contrat et le référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du Code de justice administrative, pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R.551-7 du même code.

Le recours de pleine juridiction est ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé et peut être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.