

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURE – ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Pouvoir adjudicateur : Le Groupement de Coopération Sanitaire Normand'e-santé



Objet de la consultation :

**FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN MODE SAAS POUR L'OPTIMISATION DES
PRESCRIPTIONS MEDICAMENTEUSES DANS LE PARCOURS DE SOINS DES PATIENTS
NORMANDS, AVEC UN PREMIER PERIMETRE PORTANT SUR LE PARCOURS
D'ONCOLOGIE**

Marché n° : 2021-03

Rédacteur	Karine HAUCHARD
Contact	contact@normand-esante.fr
Nombre de page	25
Date	12/07/2021
Date et version de mise à jour	25/08/2021 v.2

SITE DE CAEN

Siège social
Bâtiment COMETE
7 longue vue des astronomes
14111 Louvigny
02 50 53 70 00

SITE DE ROUEN

1231 rue de la Sente aux Bœufs
76160 Saint Martin du Vivier
02 32 80 91 50

contact@normand-esante.fr

Sommaire

1	OBJET ET DESCRIPTION DE L'ACCORD-CADRE.....	4
1.1	DESCRIPTION DE L'ACCORD-CADRE	4
1.2	PARTIES CONTRACTANTES	4
1.2.1	<i>Pouvoir Adjudicateur.....</i>	<i>4</i>
1.2.2	<i>Titulaire.....</i>	<i>4</i>
1.3	FORME JURIDIQUE DU MARCHÉ.....	4
1.4	ALLOTISSEMENT	4
1.5	NOMBRE D'ATTRIBUTAIRE	5
1.6	CCAG	5
1.7	DROIT ET LANGUE.....	5
2	DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
3	PROCEDURE DE PASSATION	6
4	MONTANT DU MARCHÉ ET ESTIMATION DES BESOINS.....	6
5	DUREE DU MARCHÉ.....	7
6	OBLIGATIONS DES PARTIES.....	7
6.1	OBLIGATIONS COMMUNES DES PARTIES	7
6.2	OBLIGATIONS DU POUVOIR ADJUDICATEUR	7
6.3	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	7
6.3.1	<i>Compétences.....</i>	<i>7</i>
6.3.2	<i>Obligation de résultats.....</i>	<i>8</i>
6.3.3	<i>Obligation d'information.....</i>	<i>8</i>
6.3.4	<i>Obligation de s'informer.....</i>	<i>8</i>
6.3.5	<i>Obligation de confidentialité.....</i>	<i>9</i>
6.3.6	<i>Obligation à l'expiration du marché.....</i>	<i>9</i>
7	PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	9
8	INTEROPERABILITE.....	10
9	NORMES.....	10
10	APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES DU TITULAIRE.....	10
11	PRIX ET VARIATION DES PRIX DE L'ACCORD-CADRE	10
11.1	CONTENU DES PRIX DES ACQUISITIONS ET DES PRESTATIONS	10
11.2	PRIX PLAFONDS	11
11.3	VARIATION DES PRIX PLAFONDS	11
11.4	TYPE DE PRIX	11
11.4.1	<i>Contenu des prix de prestation</i>	<i>11</i>
12	BESOINS OCCASIONNELS DE FAIBLE MONTANT	11
13	AVANCE.....	11
14	MODIFICATION DE L'ACCORD-CADRE.....	12
14.1	CHANGEMENT DE DENOMINATION SOCIALE DU TITULAIRE	12
14.2	CHANGEMENT DE CONTRACTANT EN COURS D'EXECUTION DU PRESENT MARCHÉ	12
15	EVOLUTIVITE DE L'OFFRE.....	12
15.1	EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION	12
15.2	EVOLUTION TECHNOLOGIQUE	12
16	CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	13

16.1	INSTALLATION ET MISE EN ORDRE DE MARCHE	13
16.2	OPERATIONS DE VERIFICATION.....	13
17	MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE REALISATION.....	14
18	RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE	14
18.1	RESILIATION POUR FAUTE	14
18.2	RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL	14
19	ASSURANCES	15
20	PENALITES POUR RETARD.....	15
20.1	POUR LE RETARD DE REGLEMENT	15
21	PIECES FISCALES ET SOCIALES	15
22	PASSATION ET FORMALISME DES BONS DE COMMANDE	16
23	CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
23.1	CALENDRIER.....	16
23.2	LIVRAISON	16
23.3	ADMISSION DE LIVRAISON DE L'ACCES A LA SOLUTION	17
23.4	LES OPERATIONS DE VERIFICATION DE CONFORMITE.....	17
23.5	DELIVRANCE DES PRESTATIONS.....	17
24	SECURITE.....	17
24.1	SECURITE LOGIQUE.....	17
24.2	SECURITE PHYSIQUE.....	18
25	GARANTIE ET PRESTATIONS ASSOCIEES	18
25.1	GARANTIE.....	18
25.1.1	Garantie de résultat.....	18
25.1.2	Garantie de sécurité	18
25.1.3	Garantie de conformité générale.....	19
25.1.4	Garantie de conformité aux normes.....	19
25.1.5	Garantie d'évolution.....	19
25.1.6	Garantie d'interopérabilité	19
25.1.7	Garantie de performances et d'ergonomie.....	19
25.1.8	Garantie anti-virus.....	19
25.1.9	Garantie de jouissance paisible	20
25.1.10	Garantie de continuité.....	20
25.1.11	Garantie contre les vices cachés	20
25.1.12	Garantie de parfait fonctionnement.....	20
26	LES PRESTATIONS DE SUPPORT	21
26.1	MAINTENANCE.....	21
26.2	TRAITEMENT DES ANOMALIES	21
26.3	REVERSIBILITE	21
26.3.1	Réception de l'étape de réversibilité.....	22
27	PENALITES POUR NON-RESPECT DES NIVEAUX DE SERVICES.....	22
28	DELAIS D'EXECUTION.....	23
28.1	PROLONGATION DU DELAI D'EXECUTION	23
29	MODALITES DE REGLEMENT	24
30	GLOSSAIRE	25

Chapitre 1 – Dispositions générales du marché

1 Objet et description de l'accord-cadre

1.1 Description de l'accord-cadre

Le présent Marché concerne la mise à disposition d'une solution en mode SAAS (Software as a Service) pour l'optimisation des prescriptions médicamenteuses dans le parcours de soins des patients Normands avec un premier périmètre portant sur le parcours d'oncologie.

Les besoins à satisfaire sont décrits dans le C.C.T.P. (Cahier des Clauses Techniques Particulières) et portent sur la fourniture d'une solution technique pour informatiser la conciliation médicamenteuse et améliorer la coordination des soins entre la ville et l'hôpital.

Les prestations proposées dans le cadre du présent marché sont à réaliser au bénéfice de Normand'e-Santé afin de compléter l'offre de services disponible au travers du Système d'Information régional appelé ENRS et peuvent également être commandés par les adhérents bénéficiaires de la centrale d'achat (incluant les adhérents actuels de NeS et ceux qui ont adhéré au cours de l'exécution des accords-cadres).

L'objet de la présente consultation est donc de proposer la fourniture d'une solution facilitant l'optimisation des prescriptions médicamenteuses, incluant la formation et le maintien en condition opérationnelle de celle-ci afin de compléter le bouquet de services, mis à disposition des adhérents de NeS au travers de l'ENRS.

1.2 Parties contractantes

1.2.1 Pouvoir Adjudicateur

Le marché objet de la présente consultation est conclu par le :

Groupement de Coopération Sanitaire Normand'e-santé

7 longue vue des astronomes

Bâtiment Comète

14111 Louvigny

Tél : 02.50.53.70.00 - Fax : 02.50.53.70.03

Le Groupement de Coopération Sanitaire Normand'e-santé est désigné ci-après le Pouvoir Adjudicateur.

1.2.2 Titulaire

Le prestataire ou son mandataire dont l'offre a été retenue est désigné par le terme « Titulaire ».

1.3 Forme juridique du marché

La présente consultation est un marché tel que défini à l'article L 1110-1 du code de la commande publique.

Il s'agit d'un marché à bons de commandes conformément aux articles L 2125-1, R 2162-2 alinéa 2, R 2162-13 et R 2162-14 du code de la commande publique.

1.4 Allotissement

La présente consultation ne permettant pas l'identification distincte de prestation, le présent marché ne fait pas l'objet d'allotissement.

1.5 Nombre d'attributaire

Le présent marché, constitué d'un seul lot, est mono-attributaire.

1.6 CCAG

Pour l'exécution du présent marché, il est fait application du CCAG TIC, dans sa version approuvée en date du 16 septembre 2009 par Ministre de l'économie et des finances.

Bien que non joint au marché, il est réputé parfaitement connu du Titulaire.

1.7 Droit et langue

En cas de litige, le droit français est seul applicable. Les tribunaux français sont les seuls compétents.

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

Si le titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facturera ses prestations hors T.V.A. et aura droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscale.

2 Documents contractuels

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

- L'Acte d'Engagement (AE) et ses annexes dans l'ordre de leur numérotation dont le Bordereaux de Prix Unitaires (BPU) et le Détail Quantitatif Estimé (DQE)
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et ses annexes dans l'ordre de leur numérotation (les exemplaires conservés par le pouvoir adjudicateur font seules foi en cas de litige)
- Le Cadre De Réponse
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes (les exemplaires conservés par le pouvoir adjudicateur font seules foi en cas de litige)
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales techniques de l'information et de communication (CCAG TIC du 16 septembre 2009)

Le CCAP et le CCTP ne sont pas modifiables.

En cas de contradiction ou de divergence entre un ou plusieurs documents de rang hiérarchiques différents, le document de rang supérieur prévaut.

Par dérogation aux articles 4.2.1 et 4.2.2 du CCAG-TIC, seuls sera notifié au titulaire L'acte d'engagement.

Par dérogation à l'article 48 du CCAG TIC, le présent CCAP ne prévoit pas d'article récapitulant les dérogations au CCAG.

Les documents du dossier de consultation sont signés selon les modalités prévues au règlement de consultation. Les originaux des documents contractuels sont conservés par le Pouvoir Adjudicateur.

3 Procédure de passation

Le GCS Normand'e-santé est le Pouvoir Adjudicateur du marché.

Le présent marché est passé selon une procédure d'**appel d'offre ouvert** conformément aux articles R 2161-2 à R 2161-5 du code de la commande publique.

Ce marché comprend une partie à prix forfaitaire et une partie à prix unitaires à bons de commande sans minimum et sans maximum en application de l'article 77.I du code des marchés publics. Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur ou directement par ses adhérents bénéficiaires au fur et à mesure des besoins.

4 Montant du marché et estimation des besoins

Le présent marché est conclu **sans minimum ni maximum**.

La difficulté de définir un rythme ou l'étendue des besoins à satisfaire justifie le recours à un accord-cadre à un bons de commande.

Le présent marché dépassera le montant des seuils des procédures formalisées, ce qui justifie le recours à un appel d'offre ouvert conformément aux articles R 2161-2 à R 2161-5 du code de la commande publique.

Le périmètre initial du marché faisant l'objet d'une enveloppe forfaitaire, consiste à mettre à disposition d'une Solution de bilan et conciliation médicamenteux en mode SAAS pour améliorer le suivi des patients sous anticancéreux oraux

- Mise à disposition d'une Solution en mode SAAS répondant au périmètre fonctionnel décrit dans le CCTP du présent marché, relatif aux usages décrits autour de la mise en œuvre du parcours d'oncologie et plus spécifiquement pour le suivi des patients sous anticancéreux oraux,
- Cette prestation forfaitaire inclus la maintenance, l'hébergement, l'exploitation, la formation de référents, le support utilisateur pour une durée d'un (1) an.

Une reconduction pourra être réalisée par le biais de bon de commande permettant la poursuite de l'usage en place, incluant la maintenance, l'hébergement, l'exploitation et le support dans la limite de la durée du présent accord-cadre.

L'extension du périmètre, vise à répondre à l'évolution des besoins fonctionnels ou d'usages mis en œuvre pour de nouveaux parcours. Cette extension peut également provenir directement des besoins propres des adhérents bénéficiaires de NeS dans le cadre de la centrale d'achat. Ces extensions de besoins devront faire l'objet de l'émission de bons de commande complémentaires.

Les prestations complémentaires devront répondre aux besoins ci-dessous exprimés :

- Prolongation d'abonnement sur le périmètre initial pour une durée d'un (1) an supplémentaire
- Extension des usages sur le périmètre initial pour un site supplémentaire sur une durée d'un (1) an
- Abonnement à la Solution en mode SAAS comprenant la mise en œuvre dans le cadre d'un nouvel usage ou parcours, l'exploitation et la maintenance, l'hébergement, le support utilisateur et la formation d'utilisateurs référents (permettant l'extension vers de nouveaux usages ou parcours de soins), par site sur une première année

- Prolongation d'abonnement à la Solution en mode SAAS dans le cadre des usages additionnels, comprenant l'exploitation et la maintenance, l'hébergement, le support utilisateur, pour une durée d'un (1) an
- Mise à disposition d'un connecteur SSO
- Mise à disposition d'un connecteur Identités
- Mise à disposition d'un connecteur Documents
- Mise à disposition d'un appel contextuel à partir de la plateforme régionale de Normandie
- Mise à disposition d'un appel contextuel à partir du Dossier Patient Informatisé d'un établissement

5 Durée du marché

Le présent accord-cadre est conclu pour une **durée ferme d'un (1) an** et prend effet à compter de sa date de notification.

Ce marché est **reconductible trois (3) fois pour une durée d'un (1) an** par reconduction tacite conformément à l'article R 2112-4 du code de la commande publique, soit au total **un maximum de quatre (4) ans**.

6 Obligations des parties

6.1 Obligations communes des parties

Le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire sont pleinement conscients que la fourniture d'une solution en mode SAAS pour l'optimisation des prescriptions médicamenteuses, nécessite une collaboration active et régulière entre eux et ils s'y engagent.

Si au cours de l'exécution du présent marché une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire les engage à s'alerter mutuellement dans les plus brefs délais et à se concerter pour mettre en place la solution, la mieux adaptée.

Dans leur intérêt commun, le Titulaire s'oblige à rendre compte au Pouvoir Adjudicateur de tout problème constaté, ainsi que de toute suggestion d'amélioration s'y rapportant.

6.2 Obligations du Pouvoir adjudicateur

Conformément à la convention constitutive, le GCS Normand'e-santé, en tant que pouvoir adjudicateur est chargé de :

- Procéder à l'ensemble des opérations de sélection permettant de sélectionner le titulaire ;
- Signer et notifier le présent accord-cadre au nom et pour le compte des adhérents de NeS.

6.3 Obligations du titulaire

6.3.1 Compétences

Le Titulaire déclare expressément être un spécialiste et un professionnel expérimenté dans la fourniture de solution en mode SAAS pour l'optimisation des prescriptions médicamenteuses compatibles avec les besoins exprimés dans le domaine de la e-Santé ainsi que dans la délivrance de prestation d'installation, de formation, de support et maintenance des solutions fournies.

Le dispositif informatique objet du présent marché est qualifié de « système clés en main ».

Le Titulaire assure la maîtrise d'œuvre de l'ensemble des Prestations à sa charge ainsi que la coordination des actions à réaliser au titre de la mise en œuvre, telles qu'elles figurent dans l'offre du Titulaire.

Les caractéristiques des livrables fournis sont réputées dans tous les cas se conformer aux caractéristiques, dispositions, spécifications, clauses et performances spécifiées au marché.

Le Titulaire réalisera les Prestations d'assistance au démarrage de chaque phase du déploiement.

NeS pourra réaliser des tests afin de vérifier la conformité du paramétrage des fonctionnalités décrites dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Le Titulaire devra pouvoir réaliser des prestations personnalisées au service des adhérents bénéficiaires du présent marché. Ainsi au regard des besoins spécifiques et du contexte de mise en œuvre selon les adhérents de NeS, un accompagnement à la personnalisation des fonctionnalités ou des interfaces doit être réalisable pour faciliter l'appropriation de l'outil dans différents contextes.

Le Titulaire pourra être amené à réaliser des Prestations de formation, selon un calendrier et un programme de formation défini en concertation avec NeS ou l'un de ces adhérents. La formation pourra avoir lieu dans les locaux de Normand'e-Santé, dans les locaux des adhérents de NeS (répartis un peu partout sur le territoire Normand ou bien encore en distanciel si le contexte si adapte.

Le Titulaire fournit des livrables permettant d'améliorer les services rendus en fonction des performances, objectifs indiqués et des résultats attendus.

6.3.2 Obligation de résultats

Les solutions proposées et les prestations associées faisant objet du présent marché sont soumises à une obligation de résultat pour les performances, de résultats et de prestations prévues par le CCTP.

Le Titulaire reconnaît l'importance primordiale pour NeS de disposer de la Solution, objet du Marché, de manière ininterrompue.

En aucun cas, les actions de NeS ne remettent en cause, ni n'atténuent les obligations et responsabilités du Titulaire en qualité de maître d'œuvre et de Titulaire du présent Marché.

Le Titulaire reconnaît le caractère impératif du fonctionnement de l'ensemble de la Solution depuis l'ENRS pour le compte de NeS ainsi que pour ses adhérents bénéficiaires.

6.3.3 Obligation d'information

Dans le cadre de son offre, le Titulaire déclare avoir clairement, précisément et exhaustivement informé le Pouvoir Adjudicateur des éléments permettant d'apprécier la valeur de l'offre.

Le fait que NeS soit un professionnel n'a pas pour objet de limiter l'ensemble des obligations du Titulaire, et notamment celles relatives à son obligation d'information, de conseil et de mise en garde.

6.3.4 Obligation de s'informer

Le Titulaire déclare s'être parfaitement informé auprès du Pouvoir Adjudicateur de toutes les contraintes relatives au marché quelle qu'en soit leur nature.

Il déclare avoir disposé de toute information utile à l'établissement de son offre.

Le Titulaire ne peut en aucun cas se prévaloir de ce que certaines informations ne lui aient pas été fournies s'il n'a pas posé les questions pertinentes formulées avec précision par le biais de questions posées au Pouvoir Adjudicateur.

6.3.5 Obligation de confidentialité

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par le Pouvoir Adjudicateur ou dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du marché.

De plus, le titulaire s'engage à faire respecter ces différentes obligations par ses personnels salariés ou non et à ses partenaires.

Sans préjudice des règles pénales, l'exécution du présent marché est en particulier soumise à l'application de l'article 5 du CCAG TIC sus visé.

Il est en outre précisé que la violation de ces dispositions par le Titulaire permet la résiliation du marché, de plein droit par le Pouvoir Adjudicateur, sans indemnité ni préjudice de toute poursuite pouvant être exercée.

6.3.6 Obligation à l'expiration du marché

A l'expiration du marché, pour quelque cause que ce soit, il est expressément convenu que toutes les obligations qui par nature perdurent au-delà de la date effective d'expiration ou qui sont nécessaires à la poursuite de l'exploitation des prestations continuent à lier les parties jusqu'à ce qu'elles soient exécutées ou arrivées à leur terme. Il en va ainsi des droits de propriété intellectuelle concédés.

7 Protection des données à caractère personnel

Chaque partie sera tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

A cet égard, et conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, le Titulaire s'engage à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises ou communiquées à des personnes non autorisées, conformément aux exigences de la loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD).

Également, la solution doit prendre en compte dès la conception et par défaut les principes de protection des données à caractère personnel compte tenu de l'état des connaissances actuel.

Le Titulaire avisera ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et restera responsable du respect de celles-ci.

Il est en outre précisé que la violation de ces dispositions par le Titulaire permet la résiliation du marché, de plein droit par le Pouvoir Adjudicateur.

Les modalités précises des règles de protection des données à caractère personnel font l'objet d'un avenant pris après avis des délégués à la protection des données du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire.

Les délégués à la protection des données doivent collaborer activement en cas de toute problématique liée à la protection des données à caractère personnel au cours de l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par lui-même et par son personnel ainsi que par ses sous-traitants de toutes les obligations résultant de la réglementation en vigueur.

8 Interopérabilité

Le Titulaire reconnaît que ses fonctionnalités et les applications constituant l'ENRS de Normandie sont appelées à communiquer et à opérer avec d'autres éléments informatiques et qu'à cet effet, un lien logique et physique d'interconnexion et d'interaction est nécessaire, dans le but de permettre le plein fonctionnement de tous les éléments dans l'environnement informatique de NeS et de ses adhérents.

L'interopérabilité des éléments fournis étant un élément clé pour Normand'e-Santé, le Titulaire s'engage à communiquer à NeS l'ensemble des informations nécessaires à l'interopérabilité des Prestations et Equipements fournies par le Titulaire avec l'ensemble des éléments du système informatique de NeS.

9 Normes

Le Titulaire garantit que les solutions mises à dispositions respectent les normes européennes homologuées en vigueur lors de la mise en œuvre.

10 Application des conditions générales de ventes du titulaire

Les conditions générales de vente du Titulaire figurant, le cas échéant sur les documents ne sont applicables au marché que dans la mesure où elles sont plus favorables au Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cas contraire, elles ne produisent pas d'effet.

11 Prix et variation des prix de l'accord-cadre

11.1 Contenu des prix des acquisitions et des prestations

Le marché comprend une partie à prix forfaitaire et une partie à prix unitaires.

Les prix des prestations et fournitures portées dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU), objets de la présente consultation, sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (déplacements, hébergements, restauration, etc...).

Les frais qui naîtraient de l'ajournement ou du rejet des prestations, seront à la charge du titulaire.

L'unité de prix et de règlement est l'euro.

11.2 Prix plafonds

Les conditions mentionnées dans les documents de la présente consultation constituent un engagement du Titulaire, **qui ne pourra pas, lorsqu'il exécutera le présent marché, proposer des conditions moins avantageuses.**

11.3 Variation des prix plafonds

Les prix figurant aux bordereaux des prix unitaires (BPU) concernés sont révisibles annuellement à la date anniversaire du présent marché suivant les modalités suivantes :

La révision se fait à la baisse comme à la hausse.

Les prix sont révisés au terme de chaque année selon la formule de révision de prix suivante :

$P = P_0 [0,15 + 0,85 (Syn/Syn_0)]$, dans laquelle :

- P_0 = prix au jour de la notification du marché
- P = prix révisé
- Syn_0 = valeur de l'indice Syntec au jour de la notification du marché
- Syn = valeur du dernier indice Syntec connu au jour de la révision du prix

Le jeu de la formule de révision est calculé avec quatre décimales et le coefficient de révision est arrondi au dix millième supérieur.

11.4 Type de prix

Les solutions et prestations proposées sont traitées à prix unitaires.

Les prix unitaires du bordereau de prix (BPU) sont appliqués aux quantités réellement exécutées.

11.4.1 Contenu des prix de prestation

Par dérogation à l'article 10.1.4 du CCAGTIC, le prix forfaitaire de la maintenance comprend notamment :

- La garantie et la maintenance telles que définies au CCTP
- Le support tel que défini au CCTP
- Les prestations sur site : frais de main d'œuvre et de déplacements sur site inclus

12 Besoins occasionnels de faible montant

Pour des besoins occasionnels de faible montant, le pouvoir adjudicateur peut s'adresser à un prestataire autre que le Titulaire de l'accord-cadre, pour autant que le montant cumulé de tels achats ne dépasse pas la somme de 5 000 Euros HT.

13 Avance

Les modalités sont celles des articles R 2191-3 et suivants du code de la commande publique.

Nota : Dès lors que le Titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, une avance peut être versée, sur demande du Titulaire, en son nom ou aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions (taux de l'avance et conditions de versement et de remboursement ...) que celles applicables au titulaire du marché.

14 Modification de l'accord-cadre

14.1 Changement de dénomination sociale du titulaire

En cas de modification de sa dénomination sociale, le Titulaire doit impérativement en informer le Pouvoir Adjudicateur, par écrit et communiquer un extrait Kbis mentionnant ce changement, dans les plus brefs délais.

A défaut, il s'expose à la résiliation du marché sans préavis ni indemnité.

14.2 Changement de contractant en cours d'exécution du présent marché

Le Titulaire doit informer le Pouvoir Adjudicateur de tout projet de fusion ou d'absorption de l'entreprise titulaire et de tout projet de cession du marché dans les plus brefs délais et produire les documents et renseignements utiles qui lui seront notifiés concernant la nouvelle entreprise à qui le marché est transféré ou cédé.

15 Evolutivité de l'offre

15.1 Evolution de la réglementation

Le marché est élaboré sur la base de la réglementation en vigueur au jour du lancement de la procédure de passation.

Si à la suite d'une modification de la réglementation en vigueur, d'une décision administrative ou des autorités publiques, ou jurisprudentielle, la modification des prestations du titulaire, affectant même de façon mineure l'exécution du marché, que ce soit sur un plan technique et/ou financier, s'avérerait nécessaire, celui-ci s'engage à l'accepter dans le cadre et sous les contraintes et obligations du marché.

Le Pouvoir Adjudicateur du groupement de commandes pourra négocier de bonne foi un avenant audit marché afin de prendre en compte l'évolution de la réglementation.

15.2 Evolution technologique

Le Titulaire devra systématiquement examiner, évaluer, et si nécessaire, offrir à NeS en tant que Pouvoir Adjudicateur ou aux adhérents bénéficiant du présent marché, de mettre en œuvre toutes les améliorations relatives aux services qui seront disponibles sur le marché et dont la mise en œuvre pourrait résulter en un gain de coût, d'organisation, de qualité ou d'efficacité.

Le Titulaire s'engage sur une qualité de service conforme aux indicateurs contractuels, aux règles de l'art et aux normes les plus exigeantes en termes de qualité.

Le Titulaire procède à l'installation des mises à jour de sécurité des logiciels et progiciels utilisés dans le cadre du Marché, après avoir procédé aux tests requis permettant de vérifier qu'ils ne généreront pas d'interruption de l'accès, d'indisponibilité ou une dégradation des performances ou des fonctionnalités.

Le Titulaire déclare avoir pris la mesure des attentes de NeS en matière d'efficacité, de rapidité et de performance des services. Sont notamment visés les temps de réponse.

Ces évolutions ne pourront être appliquées par le Titulaire qu'après accord exprès de NeS. Le Titulaire fournit à l'appui de sa demande :

- Les références et caractéristiques des prestations qu'il souhaite remplacer ;

- Les références et caractéristiques des prestations nouvelles ;
- Les motifs de la demande (innovation technologique, changement de technique, évolution réglementaire) ;
- Un tableau comparatif précisant en quoi les prestations nouvelles sont au moins équivalentes, plus performantes ou plus adaptées aux besoins que les prestations actuelles.

Le Pouvoir Adjudicateur prend une décision dans un délai d'un mois suivant la demande de substitution présenté par le Titulaire. A défaut de réponse dans ce délai, la demande est réputée rejetée.

16 Constatation de l'exécution des prestations

16.1 Installation et Mise en Ordre de Marche

Par dérogation à l'article 23 du CCAGTIC l'installation et mise en ordre de marche respectent les dispositions suivantes :

L'installation et la Mise en Ordre de Marche des prestations sont réalisées par le titulaire. À cet effet, il dispose de trois mois maximums, à partir de la réception du bon de commande sur le périmètre initiale, pour effectuer la Mise en Ordre de Marche.

L'opérateur économique notifie un procès-verbal de Mise en Ordre de Marche au pouvoir adjudicateur. La notification doit permettre de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

La notification du procès-verbal de Mise en Ordre de Marche au pouvoir adjudicateur ne peut être effectuée que lorsque l'opérateur économique estime que les prestations sont conformes aux stipulations du marché. La Mise en Ordre de Marche à prendre en compte est celle qui précède la Vérification d'Aptitude positive. Si la vérification d'aptitude est négative, l'opérateur économique procède aux prestations ou corrections nécessaires et notifie une nouvelle Mise en Ordre de Marche.

16.2 Opérations de vérification

Les opérations de vérification se déroulent conformément aux articles 24 à 28 du CCAGTIC.

Les vérifications sont exclusivement effectuées dans les établissements identifiés autour de la mise en œuvre du parcours d'oncologie en lien avec le pouvoir adjudicateur,

Par dérogation à l'article 24.2.1 du CCAG-TIC les frais qu'entraînent les opérations de vérification sont intégrés dans le prix du marché.

Par dérogation à l'article 24.3 du CCAG-TIC le marché respecte les dispositions suivantes qui se substituent à celles de l'article 24.3 : Si les opérations de vérifications présentent des non-conformités jugées significatives par le pouvoir adjudicateur ce dernier avise l'opérateur économique des jours et heures fixés pour la présence de l'opérateur économique afin de constater les non-conformités, cette prestation est réputée intégrée au prix du marché.

Par dérogation à l'article 26.2.1 du CCAG-TIC, le délai maximum imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à la Vérification d'Aptitude et notifier sa décision est de trois mois à partir de la date de notification par l'opérateur économique du procès-verbal de Mise en Ordre de Marche du périmètre concerné. La Mise en Ordre de Marche à prendre en compte est celle qui précède la Vérification d'Aptitude positive. Si la vérification d'aptitude est négative, l'opérateur économique procède aux prestations ou corrections nécessaires et notifie une nouvelle Mise en Ordre de Marche.

La Vérification de Service Régulier a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues dans les documents particuliers du marché.

Par dérogation à l'article 26.2.2 du CCAG-TIC, la régularité du service sera observée par le pouvoir adjudicateur, par périmètre de déploiement, au terme de trois mois, à partir du jour où la Vérification d'Aptitude du périmètre concerné aura été notifiée.

17 Modification des prestations en cours de réalisation

Le Pouvoir Adjudicateur peut, en cours de réalisation du marché, apporter des modifications, soit par augmentation soit par diminution du catalogue de solutions proposées, ou par changement de la nature et/ou de la qualité de ces prestations, ou par tout autre moyen.

Il pourra être procédé à ces modifications dès lors qu'elles demeurent liées à l'objet même du marché et qu'elles n'ont point pour effet d'en bouleverser l'économie générale.

Si les modifications ainsi apportées comportent des incidences financières sur le montant global du marché, ces modifications devront faire l'objet d'un avenant.

18 Résiliation de l'accord-cadre

La résiliation du **marché** ne peut être prononcée que par le Pouvoir Adjudicateur.

18.1 Résiliation pour faute

Le Pouvoir Adjudicateur peut résilier le présent marché pour faute du Titulaire. La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité pour le Titulaire.

Sont notamment constitutifs d'une faute :

- L'inexactitude des documents et renseignements demandés aux entreprises pour remettre leur candidature et leur offre
- Une mauvaise exécution des prestations prévues par le marché

Au préalable une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, assortie d'un délai d'exécution, doit avoir été notifiée au Titulaire et être restée infructueuse.

Dans le cadre de la mise en demeure, le Pouvoir Adjudicateur informe le Titulaire de la sanction envisagée et l'invite à présenter ses observations.

18.2 Résiliation pour motif d'intérêt général

La résiliation pour motif d'intérêt général n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Titulaire.

19 Assurances

Le Titulaire du présent marché doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du Pouvoir Adjudicateur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il doit justifier, dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution du présent marché, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du Pouvoir Adjudicateur et dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de la réception de la demande.

20 Pénalités pour retard

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAGTIC les pénalités pour retard suivent les dispositions suivantes :
Les pénalités pour retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré, sous réserve des dispositions des articles 13.3 et 20.4 du CCAGTIC.

Une fois le montant des pénalités déterminé, il est procédé à leur révision. Elles sont ensuite déduites du montant du marché actualisé ou révisé TTC.

Le Titulaire est exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 300 euros HT pour l'ensemble du marché.

$P = V * J / 500$; dans laquelle :

- P = le montant de la pénalité
- V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable
- J = le nombre de jours calendaires de retard

20.1 Pour le retard de règlement

En cas de retard dans le règlement des factures par le Pouvoir Adjudicateur, les pénalités de retard sont fixées au taux minimum d'intérêt légal (se référer à la loi en vigueur).

21 Pièces fiscales et sociales

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R 2143-6 et suivants du code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du Code du Travail, le marché sera résilié aux torts du titulaire, après mise en demeure restée infructueuse.

Le marché sera résilié aux torts du titulaire, sans indemnité, selon les modalités du CCAG TIC.

Chapitre 2 : Dispositions relatives à la passation des bons de commande

22 Passation et formalisme des bons de commande

Les bons de commande émis doivent respecter l'ensemble des dispositions prévues par la présente consultation.

Les bons de commande qui seront conclus sur le fondement du présent marché, préciseront les prestations du marché dont l'exécution est demandée ainsi que leurs quantités le cas échéant. Ils seront rédigés sur la base du Bordereau des Prix Unitaires BPU.

Les bons de commande ne peuvent avoir pour effet de modifier le contenu de la présente consultation.

Les bons de commande engagent, sous réserve de leur régularité, la responsabilité contractuelle du Titulaire opposant un refus d'exécution.

La passation des bons de commande s'effectue exclusivement pendant la durée de validité du marché.

Chaque bon de commande précise :

- La référence de l'accord-cadre
- La nature et la quantité des solutions techniques commandées et des prestations à réaliser
- Date ou délai d'exécution, qui sera conforme aux délais d'exécutions fixés dans l'accord-cadre
- Le lieu d'exécution des prestations
- Les prix unitaires
- Le montant total HT et TTC du bon de commande
- Le type de garantie et prestations associées attendues

Chapitre 3 : Modalités d'exécution du marché

23 Constatation de l'exécution des prestations

23.1 Calendrier

Le Titulaire s'engage à respecter le calendrier défini par NeS sur **le périmètre initial de mise à disposition d'une Solution de bilan et conciliation médicamenteux en mode SAAS pour le parcours d'oncologie**.

23.2 Livraison

Le titulaire s'engage à fournir l'accès à la solution pour l'optimisation des prescriptions médicamenteuses et les prestations associées, objets d'un bon de commande initial dans **un délai figurant au cadre de réponse, annexe à l'acte d'engagement**, afin qu'il soit procédé aux opérations

- D'admission de livraison de l'accès à la solution ;
- De vérification (mise en ordre de marche, vérification d'aptitude, vérification du service régulier).

23.3 Admission de livraison de l'accès à la solution

Le délai pour procéder aux opérations de vérifications et notifier la décision expresse d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet est de 15 jours. Passé ce délai, la décision d'admission des prestations est réputée acquise.

23.4 Les opérations de vérification de conformité

Les opérations de vérification se déroulent conformément aux articles 24 à 28 du CCAGTIC.

Par dérogation à l'article 24.2.1 du CCAGTIC les frais qu'entraînent les opérations de vérification sont intégrés dans le prix du bon de commande.

Par dérogation à l'article 24.3 du CCAGTIC l'accord-cadre respecte les dispositions suivantes qui se substituent à celles de l'article 24.3 :

Si les opérations de vérifications présentent des non-conformités jugées significatives par l'émetteur du bon de commande, ce dernier avise le titulaire des jours et heures fixés pour la présence de l'opérateur économique afin de constater les non-conformités, cette prestation est réputée intégrée au prix du bon de commande.

23.5 Délivrance des Prestations

Le titulaire s'engage quant aux modalités de délivrance des prestations décrites dans le CCTP. Celles-ci doivent respecter le périmètre défini et le contenu des prestations et des supports fournis doivent être qualitatifs.

La réception des prestations a pour objet de vérifier la conformité au Marché de toutes les prestations réalisées par le Titulaire.

La réception des prestations donnera obligatoirement lieu à un processus de vérification quantitative et de conformité par rapport aux pièces contractuelles pouvant être sanctionné par des procès-verbaux successifs, à l'exclusion de tout dispositif d'acceptation tacite.

Les opérations de réception seront réalisées sur la base de la méthodologie convenue entre les parties et selon les modalités prévues au Cahier de Recette.

NeS émettra toutes observations et réserves qu'il jugera utile en annexe de chaque procès-verbal.

24 Sécurité

24.1 Sécurité logique

Le Titulaire garantit qu'il a pris en compte les besoins de sécurité informatique de Normand'e-Santé.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité logique de l'accès aux applications informatiques et aux données et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées, quelles que soient la nature ou la technique employée.

Le Titulaire déclare disposer d'un Politique de sécurité des systèmes d'informations régulièrement mise à jour. Le Titulaire déclare être en mesure d'organiser et de participer à des cellules de crise.

24.2 Sécurité physique

Le Titulaire s'engage à limiter les accès aux équipements permettant de délivrer les prestations, à sa plateforme sécurisée et à mettre en œuvre une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne étrangère au service ne peut accéder à ses équipements.

25 Garantie et prestations associées

25.1 Garantie

Par dérogation à l'article 30.4 du CCAG/TIC, l'activation de la garantie peut être sollicitée directement par l'adhérent bénéficiaire, à compter du jour de leur réception.

La garantie a essentiellement pour finalité de maintenir le niveau de fiabilité et de performances des prestations fournies par le Titulaire, la conformité aux besoins et aux spécifications et d'en minimiser les indisponibilités.

Tout incident, toute intervention et toute visite de site de quelque nature que ce soit du Titulaire devra faire l'objet d'un rapport écrit, remis à NeS dans les sept (7) jours au plus tard suite à cette intervention, dûment signé par la personne responsable du Site concerné.

Le Titulaire s'engage à informer NeS des modifications effectuées et à les assister dans la remise en ordre de marche. Toute intervention dans le cadre de la garantie devra comprendre des tests de vérification du bon fonctionnement en fin d'intervention.

Le Titulaire a les capacités financières nécessaires à l'exécution des prestations de mise en œuvre, développements, évolution, maintenance, services et prestations associées telles que décrits dans le CCTP.

Le Titulaire reconnaît que l'ensemble des informations fournies par le pouvoir adjudicateur lui est suffisant pour réaliser et assumer pleinement ses prestations et les engagements et garanties afférents.

25.1.1 Garantie de résultat

Le Titulaire s'engage sur une obligation de résultat pour l'ensemble de ses engagements conformément aux spécifications du CCTP et aux dispositions visées dans les autres pièces contractuelles du Marché, y compris les délais.

Le Titulaire reste engagé à une obligation de résultat, même en cas de sous-traitance.

L'obligation de résultat se situe sur le plan de l'action en responsabilité contractuelle : le Titulaire accepte qu'en cas d'incident, sa faute contractuelle soit présumée ; il lui appartiendra donc de démontrer une éventuelle carence du pouvoir adjudicateur pour se soustraire à sa responsabilité présumée.

25.1.2 Garantie de sécurité

Le Titulaire reconnaît l'importance primordiale de la sécurité en termes d'intrusion logique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, en particulier des données à caractère personnel.

Aussi, le Titulaire s'engage à mettre en place et maintenir une sécurité logique optimale, s'agissant des équipements spécifiques fournis au titre du Marché.

25.1.3 Garantie de conformité générale

Le Titulaire offre une garantie de parfait fonctionnement de l'ensemble des équipements spécifiques fournis au titre des prestations, c'est-à-dire un fonctionnement conforme aux critères de performances et aux spécifications contractuelles pendant toute la durée du Marché.

25.1.4 Garantie de conformité aux normes

Le Titulaire garantit, la conformité des prestations fournies aux normes et standards visés dans son offre et/ou en vigueur.

25.1.5 Garantie d'évolution

De façon générale, le Titulaire s'engage sur la capacité d'évolution des prestations.

La Solution et les outils informatiques qui la composent seront capables d'évoluer de façon à satisfaire les besoins futurs de NeS et ses adhérents bénéficiaires.

Le Titulaire assure que la Solution mise en place est conçue de façon à permettre l'utilisation par un nombre croissant d'utilisateurs.

Le Titulaire assure que la Solution est apte à évoluer en fonction de l'état de la technique ainsi qu'en fonction des évolutions réglementaires et législatives relatives aux fonctionnalités couvertes par les prestations.

25.1.6 Garantie d'interopérabilité

Le Titulaire déclare avoir pris la mesure de l'importance de l'interopérabilité dans le cadre des prestations à réaliser.

25.1.7 Garantie de performances et d'ergonomie

Le Titulaire assure le maintien des performances telles que prévues au CCTP et aux documents contractuels et en référence à ce qui s'applique généralement en matière de temps de réponse.

Le Titulaire s'engage à ce que les performances et les qualités ergonomiques ne se dégradent pas, dans le cadre d'une utilisation conforme aux documents contractuels.

Dans le cadre éventuel de la mise en application de cet engagement, le Titulaire s'interdit de diminuer les qualités ergonomiques des fonctionnalités fournies pour pallier des dégradations de performances.

Le Titulaire garantit le respect des engagements de niveaux de services visés dans les documents du Marché.

25.1.8 Garantie anti-virus

Le Titulaire s'engage à ce que les équipements spécifiques fournis au titre des prestations soient sans virus.

La seule constatation de la présence d'un virus entraînera la mise en jeu de la responsabilité contractuelle du Titulaire.

Le Titulaire supportera donc les dommages et intérêts dus à NeS et ses adhérents bénéficiaires en raison du préjudice subi, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre les véritables responsables.

Le Titulaire interviendra en outre immédiatement, sans aucun coût supplémentaire, afin d'éliminer le virus, et procédera au rétablissement des équipements spécifiques endommagés.

25.1.9 Garantie de jouissance paisible

Le Titulaire assure le pouvoir adjudicateur contre toute action en contrefaçon.

A ce titre, le Titulaire s'engage à intervenir dans toutes actions qui seraient initiées à l'encontre de NeS sur le fondement de la contrefaçon de droit d'auteur, de brevet, de marques, de dessins et modèles, de violation du secret des affaires, de toute violation du droit de propriété intellectuelle du fait du réseau déployé. Cette garantie est soumise aux conditions expresses suivantes :

Que NeS ou ses adhérents bénéficiaires aient été notifiés, à bref délai par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette action ;

Que NeS ou ses adhérents bénéficiaires aient été mis en mesure par le Titulaire d'assurer la défense de ses propres intérêts et, pour ce faire, que le Titulaire ait collaboré loyalement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistances nécessaires pour mener à bien une telle défense.

En toute hypothèse, le Titulaire s'engage à prendre à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné NeS ou ses adhérents bénéficiaires par une décision de justice devenue définitive et ayant pour base exclusive la démonstration d'une contrefaçon.

Toute modification du réseau sans l'accord écrit préalable du Titulaire exclurait automatiquement la mise en œuvre de cette garantie.

Les dispositions précédentes fixent les limites de la responsabilité de NeS ou ses adhérents bénéficiaires en matière de contrefaçon de droits de propriété intellectuelle du fait de ladite utilisation.

25.1.10 Garantie de continuité

En cas de résiliation anticipée ou d'arrivée du terme du Marché, quel qu'en soit le motif, les obligations du Titulaire en termes de réversibilité devront être exécutées par ce dernier.

25.1.11 Garantie contre les vices cachés

Le Titulaire garantit NeS ou ses adhérents bénéficiaires contre tout défaut ou vice caché au sens donné par la loi française à cette garantie, qui affecterait les services fournis.

En cas de vice caché, NeS ou ses adhérents bénéficiaires pourront exercer à l'encontre du Titulaire les actions reconnues par la loi d'une chose affectée d'un vice caché.

25.1.12 Garantie de parfait fonctionnement

Le Titulaire offre une garantie de parfait fonctionnement de la Solution, de ses éléments et du matériel fourni, c'est-à-dire un fonctionnement conforme aux critères fixés dans les documents contractuels, et ce pendant toute la durée du Marché.

Le Titulaire s'oblige à remédier gratuitement et définitivement à tout incident signalé pendant la durée de la garantie contractuelle de bon fonctionnement en apportant une réparation définitive aux éléments défectueux.

Dans le cas d'une anomalie bloquante, c'est-à-dire ne permettant plus l'utilisation de la Solution ou de ses principales fonctionnalités ou du matériel fourni, le Titulaire s'engage à y remédier dans le délai précisé dans l'offre du Titulaire (engagements sur les niveaux de services).

26 Les prestations de support

Les prestations d'assistance et support téléphonique, ainsi que la prestation de maintenance doivent permettre d'assurer le maintien en condition opérationnelle des solutions proposées.

La période d'appel au support, à l'assistance téléphonique, d'intervention en maintenance curative s'exécute, tel que :

- Entre **8h00 et 18h00** du lundi au vendredi hors jours fériés minimum
- Prestation de maintenance réalisée dans un délai de 48 heures (ouvrées) après la prise en compte de l'incident par le support

La maintenance s'opère à distance ou sur site aux conditions et pendant les heures d'ouverture précisées dans le présent marché.

- Soit par téléphone ;
- Soit par télémaintenance ou envoi par internet ;
- Soit par intervention sur site.

Les délais d'intervention commencent à courir à partir des dates et heures de réception de la demande de dépannage effectuée par téléphone, et immédiatement confirmée par tout moyen permettant de donner trace de la date et heure certaine à la demande.

Les pénalités pour retard de maintenance prévu au CCAP commenceront à courir le lendemain du jour où le délai maximal de résolution est expiré.

26.1 Maintenance

L'étape de maintenance permet au Titulaire d'assurer les prestations de maintenance corrective et évolutive de la Solution et des outils informatiques concernés par le Marché.

Les prestations de maintenance sont décrites dans le CCTP et l'offre du Titulaire.

26.2 Traitement des anomalies

Le Titulaire s'engage à être réactif en cas de problème. A défaut de correction, le Titulaire devra fournir une Solution de contournement à l'anomalie, dans l'attente de pouvoir fournir une correction définitive.

La mise en œuvre d'une Solution de contournement n'est pas libératoire des obligations auxquelles est engagé le Titulaire.

26.3 Réversibilité

En cas de résiliation des présentes, le Titulaire s'engage à assurer la réversibilité des prestations, sur le plan technique, et à tout mettre en œuvre, sur les plans juridique et humain, afin de permettre à NeS de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui-même, la fourniture des prestations objet de la réversibilité.

La réversibilité implique la restitution des éléments appartenant à NeS et à ces adhérents bénéficiaires qui auraient été remis au Titulaire pour les besoins de la prestation.

Cette assistance comprendra également le transfert de savoir-faire nécessaire à l'exploitation de la Solution.

Le Titulaire devra communiquer à NeS toutes les informations qui lui seront nécessaires pour lui permettre de préparer la réversibilité. Le cadre technique de la réversibilité est décrit dans le CCTP

26.3.1 Réception de l'étape de réversibilité

La recette de l'étape de réversibilité s'effectue dans les conditions définies dans le Plan de réversibilité qui doit être remis annuellement par le Titulaire.

L'objet de la recette de l'étape de réversibilité est de vérifier que les prestations de réversibilité, et notamment les livrables prévus dans le Plan de réversibilité, sont fournis dans les conditions prévues dans le Plan de réversibilité.

La réversibilité donne lieu à plusieurs procès-verbaux intermédiaires correspondant aux étapes successives de la réversibilité, si ces étapes ont été prévues dans le Plan de réversibilité.

La signature du PV définitif de recette de l'étape de réversibilité emporte la fin du Marché.

Ainsi, le Titulaire n'est dégagé de ses obligations au titre du Marché, qu'après signature par les parties concernées du procès-verbal définitif de recette de la réversibilité.

27 Pénalités pour non-respect des niveaux de services

Par dérogation à l'article 14.2 du CCAG applicable, le Titulaire est pénalisé lorsqu'il n'atteint pas les niveaux d'exigence définis au CCTP pour l'environnement de Production, qui sont repris, détaillés et quantifiés, dans le tableau ci-dessous.

Le montant trimestriel de la pénalité est calculé par référence au nombre de points de pénalités mis à la charge du Titulaire pendant la période de trimestrielle correspondante.

$$P_m = P/100 \times S$$

P_m : pénalité trimestrielle

P : nombre cumulé des points de pénalité mis à la charge du Titulaire en application du tableau ci-dessous. Les points de pénalité trouvent leur fait générateur à la date effective du manquement au niveau d'exigence.

S : montant total hors pénalités de la somme due au Titulaire au titre de la période trimestrielle correspondante pour les travaux de maintenance corrective.

Le montant de la pénalité ainsi calculé est dû de plein droit, et exigible sans aucune mise en demeure préalable. Le montant de la pénalité sera plafonné à hauteur de 20% du montant d'abonnement trimestriel.

Indicateur	Niveau d'exigence	Pénalisation
Les actions de maintien en condition opérationnelle et leur prise en compte sont définies par référence à l'incident (tel que décrit au CCTP).		
Taux de disponibilité mensuel	99,95%	Un point par 0,01% de taux de disponibilité non respecté.
Délai de fourniture d'une solution de contournement (GTR)	24*7*365 sur incidents de type bloquant : < 4 heures	Trois points par dépassement du délai de résolution de 4 (quatre) heures , puis un point supplémentaire par tranche de 4 heures de retard

Indicateur	Niveau d'exigence	Pénalisation
Délai de prise en compte des incidents/anomalies. (GTI)	Incident de type bloquant : Le délai maximum de prise en compte est d'une 2 heures (deux heures ouvrées) avec retour du Titulaire « accepté/rejeté ».	Un point en cas de dépassement du délai de prise en compte de l'événement d'1 (une) heure de retard, puis un point supplémentaire par heure de retard.
	Incident de type non bloquant : Le délai maximum de prise en compte est d'une 4 heures (deux heures ouvrées) avec retour du Titulaire « accepté/rejeté ».	Un point en cas de dépassement du délai d'1 (un) jour de retard, puis un point supplémentaire par jour de retard.
Perte de Données Maximale Admissible (RPO)	NA	NA
Durée Maximale d'Indisponibilité Admissible (RTO)	Inférieur à 6 heures ouvrées.	Trois points par dépassement du délai de 6 (six) heures

28 Délais d'exécution

Les retards dans les délais d'exécution engendrent des pénalités calculées selon les formules de l'article « Pénalités pour retard » du CCAP.

- ✓ **Le premier périmètre, répondant à la demande de mise à disposition d'une Solution de bilan et conciliation médicamenteux en mode SAAS pour le parcours d'oncologie, faisant l'objet d'une prestation à prix forfaitaire,**

Le délai d'exécution est de 3 mois à compter de la notification du marché, il se termine au terme de la période d'engagement indiqué précédemment.

La période d'engagement pourra être prolongée afin de poursuivre l'utilisation de l'outil dans le contexte du parcours d'oncologie, par l'émission de bons de commandes complémentaires dans la limite de 3 reconductions.

- ✓ **Pour le second périmètre, visant à répondre aux besoins d'extensions fonctionnels ou d'usages pour les besoins propres des adhérents bénéficiaires de Normand'e-Santé) s'exécutant par le biais de bons de commande,**

Les délais d'exécution des prestations sont fixés pour chaque commande dans le bon de commande relatif aux prestations à réaliser, soit sous la forme d'une date limite d'exécution, soit sous la forme d'un calendrier établi avec le bénéficiaire.

Le délai d'exécution ne commence à courir qu'à partir de la date d'effet du bon de commande (ou à défaut à compter de la notification du bon de commande) et s'achève à la réception des prestations prévues (mise en service complète). Le délai contractuel d'exécution des prestations comprend les délais des préparations nécessaires.

28.1 Prolongation du délai d'exécution

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée à l'opérateur économique dans les conditions prévues à l'article 13 du CCAGTIC.

29 Modalités de règlement

Le règlement des Prestations forfaitaires de mise en œuvre de la solution logicielle.

S'effectuent par acomptes comme suit :

- 50% à la Mise en Ordre de Marche ;
- 35% à la Vérification d'Aptitude ;
- Le solde à la Réception de la Prestation.

Le délai global de paiement est de **cinquante (50) jours**, à réception de la facture conforme.

Les factures seront établies en un exemplaire. Elles devront faire apparaître les références du marché (numéro de marché), la nature et les quantités des prestations, les prix détaillés, le nom du titulaire et ses coordonnées bancaires (joindre RIB), le taux de TVA, ainsi que tous les éléments nécessaires à la vérification des conditions fixées par le marché.

Les factures établies comme il est dit ci-dessus devront être envoyées à l'adresse du Pouvoir Adjudicateur.

En outre, le cas échéant, les factures préciseront :

- La période de facturation concernée
- Les références des éventuels avenants et actes spéciaux modifiant le marché initial
- Tout autre élément permettant de faciliter l'identification et le règlement des prestations

Le Pouvoir Adjudicateur vérifiera les factures et en cas de non-conformité aux stipulations du marché, il les retournera au Titulaire qui devra les rééditer. Le délai de paiement courra à compter de la date de réception de la facture conforme.

Le Pouvoir Adjudicateur complètera éventuellement la facture en faisant apparaître les pénalités de retard et en indiquant la date de paiement exigible.

Le titulaire sera informé de cette modification.

Les règlements des autres prestations relatives à l'émission de bons de commandes, s'effectuent en un unique règlement à réception, par la structure émettrice de la commande.

30 Glossaire

Les termes ci-dessous définis et identifiés au Marché au moyen de la première lettre en caractère majuscule auront, au singulier comme au pluriel, entre les parties la signification suivante :

Anomalie : tout défaut reproductible de fonctionnement indépendants d'une mauvaise utilisation ;

Anomalie bloquante : anomalie qui, unitairement ou cumulée, a des répercussions sur le fonctionnement de la Solution en empêchant l'utilisation ou l'exploitation normale des fonctionnalités ;

Anomalie majeure : anomalie qui, unitairement ou cumulée, a des répercussions sur les fonctions les plus utilisées ou les plus importantes de la Solution et représente, une gêne importante pour le Pouvoir adjudicateur ;

Anomalie mineure : erreur n'empêchant pas l'exploitation des fonctionnalités de la Solution et ayant pour incidence une simple gêne tolérable temporairement, telle qu'une diminution de l'ergonomie, et pouvant être contournée dans l'attente de sa correction ;

Développements spécifiques : programmes sources et objets documentés fournis au Pouvoir adjudicateur conformément aux prescriptions des documents contractuels et dont la réalisation est confiée au Titulaire dans le cadre du Marché. Les interfaces entrent dans la définition des Développements spécifiques ;

Equipements : désigne tout équipement Matériel ou Logiciel à l'exception des Equipements spécifiques ;

Logiciel : désigne un ensemble des programmes, procédés et règles, et éventuellement de la documentation, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données ;

Maintenance : désigne tous les services récurrents effectués par le Titulaire au titre du Marché.

Matériel : désigne les équipements informatiques et périphériques, tels que notamment les ordinateurs portables, les stations de travail, les serveurs, les onduleurs, les robots de sauvegarde et/ou d'archivage ;

Marché : désigne le présent CCAP, ses annexes et l'ensemble des pièces contractuelles du Marché ;

Partie : désigne le Titulaire ou le Pouvoir adjudicateur ;

Pouvoir adjudicateur : désignent Normand'e-Santé ;

Prestations : désigne tous les services fournis par le Titulaire dans le cadre du Marché ;

Réversibilité : actions ayant pour objet de transférer vers un nouveau Titulaire concerné ou encore vers le Pouvoir adjudicateur les Prestations prévues au Marché ;

Solution : désigne les différents modules opérationnels proposées par le Titulaire en mode SAAS ainsi que les développements et évolutions réalisés ;

Système existant : désigne l'ensemble des Equipements sur lesquels la Solution doit être interfacée ;

Titulaire : désigne l'opérateur économique auquel le Marché a été attribué.