

---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

---

**ACCORD-CADRE**

**DIFFUSION D'IMAGES RADIOLOGIQUES  
POUR LES ADHÉRENTS DE LA CENTRALE  
D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE  
HOSPITALIERE**

Appel d'Offres

**N° 2602\_AOO\_DIFFUSION\_IMAGES\_RADIOLOGIQUES**

<b>ARTICLE 1 – PRESENTATION DU MARCHE.....</b>	<b>2</b>
1.1 - Objet de la consultation.....	2
1.2 - Présentation de la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière.....	4
1.3 - Définitions .....	4
1.4 - Différents interlocuteurs .....	5
<b>ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 – DESCRIPTION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE DE LA FOURNITURE ATTENDUE .....</b>	<b>5</b>
3.1 - Caractéristiques fonctionnelles générales .....	6
3.2 - Logiciel de diffusion des images et des comptes rendus .....	6
3.2.1 - Interfaces.....	7
3.2.2 - Prestations de mise en œuvre du logiciel .....	7
3.3 - Impression des images radiologiques et du compte rendu .....	7
3.3.1 - Modèle Economique .....	8
3.3.2 - Reprise des imprimantes .....	8
3.3.3 - Propriété du matériel .....	8
3.4 - Robot de gravage des images radiologiques et du compte rendu.....	9
3.4.1 - Modèle Economique .....	9
3.4.2 - Reprise des robots de gravage .....	9
3.4.3 - Propriété du matériel .....	9
3.5 - Niveaux de services Imprimantes et graveurs.....	10
3.6 - Niveaux de services logiciels.....	11
3.7 - Aspects techniques .....	11
3.8 - Confidentialité .....	11
3.9 - Volumétrie – déploiement.....	11
3.10 - Garantie – Refus de financement.....	11
3.11 - Reprise des matériels.....	12
<b>ARTICLE 4 – COMMERCIALISATION DE L'OFFRE CAIH .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 5 – TABLEAUX DE BORD ET REPORTING .....</b>	<b>13</b>

## ARTICLE 1 – PRESENTATION DU MARCHE

### 1.1 - OBJET DE LA CONSULTATION

Cette consultation a pour objet la fourniture d'un logiciel et des matériels nécessaires à la diffusion d'images radiologiques et de médecine nucléaire. La fourniture permet **de créer et d'éditer des images sur d'autres supports (papier, CD, web) que le film radiologique classique.**

Le logiciel sera interfacé avec :

- Des logiciels d'imagerie : PACS et RIS.
- Des modalités et informations collectées sur ces appareils d'imagerie.

Le besoin concerne :

- La fourniture de l'ensemble des briques logicielles,
- La fourniture en mode locatif des matériels d'impression avec l'installation, la maintenance et la fourniture des consommables d'impression associées,
- La fourniture des prestations de mise en œuvre du logiciel et de formation du groupe projet,
- L'assistance au démarrage,
- La formation des utilisateurs
- L'intégration, la connexion et le paramétrage de nouvelles modalités acquises en cours de marché

Il s'agit d'un accord-cadre mono attributaires qui s'exécute, dans les conditions prévues par le CCAP, au fur et à mesure de l'émission de bons de commande.

## 1.2 - PRESENTATION DE LA CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIERE

La Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière est une association Loi 1901 :

**SIRET 80076579400022**

**Adresse 83-85 Boulevard Vivier Merle  
69003 Lyon**

Comme son nom l'indique elle gère des achats en matière de Nouvelle Technologie de l'Information et des Télécommunication pour le compte de plus de 1200 établissements de santé répartis sur le territoire national et dans les DROM (Département ou Régions d'Outre-Mer).

Association à but non lucratif, la C.A.I.H. se contraint à la réalisation de mise en concurrence selon les règles de la commande publique. L'Association est ci-après dénommée « la Personne Publique » ou « le pouvoir adjudicateur ».

Remarque importante :

La liste des adhérents de CAIH est communiquée en annexe. Toutefois elle n'est communiquée qu'à des fins d'information et ne constitue pas un élément contractuel.

## 1.3 - DEFINITIONS

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

- « **CAIH** » Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière
- « **Comitologie** » : ensemble des instances (comités de pilotage, comités techniques, comités utilisateurs) assurant le suivi contractuel et opérationnel des prestations. »
- « **Accord-Cadre** » désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CAIH au Titulaire,
- « **AE** » désigne l'acte d'engagement,
- « **Ajournement** » désigne la décision prise par le Bénéficiaire qui estime que les Prestations pourraient être reçues moyennant des corrections à opérer par le Titulaire,
- **Membres de la CAIH** : Il s'agit des adhérents, membres et partenaires de la CAIH.
- Bénéficiaires, Adhérents : Il s'agit des membres de la CAIH qui peuvent bénéficier des marchés passés et conclus par la centrale d'achat.
- Établissement hospitalier, adhérent : Il s'agit d'un adhérent identifié en tant que tel dans la signature de la convention. Il peut être décomposé en sites, antennes, ... Il sera vu comme une entité de facturation unique même si les bons de commandes, factures, ... sont adressés par un site.
- « **BPU** » désigne le bordereau de prix unitaires,
- « **CCAG-TIC** » désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC),
- « **CCAP** » désigne le présent cahier des clauses administratives particulières,
- « **CCTP** » désigne le cahier des clauses techniques particulières de l'Accord-Cadre,

- « **Notification** » désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification,
- « **Parties** » désigne la CAIH et le Titulaire,
- Titulaire et décrits dans le CCTP,
- « **Réfaction** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire de réduire le montant des Prestations à verser au Titulaire, lorsque les Prestations ne satisfont pas entièrement aux prescriptions de l'Accord-Cadre, mais qu'elles peuvent être reçues en l'état.
- « **Rejet** » désigne la décision prise par un Bénéficiaire qui estime que les Prestations ne peuvent être reçues, même après Ajournement ou avec Réfaction,
- « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué [l'Accord-Cadre/un Lot]. En cas de groupement des opérateurs économiques, le titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire,

#### 1.4 - DIFFERENTS INTERLOCUTEURS

L'accord-cadre sera signé par la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière (CAIH) en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte des établissements adhérents. Les différents interlocuteurs du Titulaire seront :

Le coordonnateur du marché : Il s'agit du référent pour la mise en place et l'exécution du marché. Il est chargé de coordonner la mise en place du contrat, et de s'assurer de la bonne exécution du marché entre le titulaire et les établissements adhérents. Il assurera le pilotage global du marché, notamment au travers de réunions (COFIL) régulières. Il interviendra en médiateur en cas de problème avec un établissement adhérent.

La CAIH : Elle peut être représentée par le coordonnateur du marché et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage. Elle est l'interface entre le Titulaire et les adhérents de la CAIH pour toutes les questions administratives et les communications qui concernent le marché. Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage du marché et des reportings périodiques exigés au niveau national.

Les établissements adhérents au marché : Ils seront représentés par un ou plusieurs points de contacts au sein de l'établissement adhérents. Chaque établissement devra être considéré comme un client à part entière. Il devra donc être pris en charge commercialement et techniquement par le titulaire. L'établissement passera les commandes et assurera l'exécution pour les matériels installés dans son établissement. C'est lui qui appliquera les pénalités si nécessaire.

#### ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT

Le présent marché n'est pas alloti.

#### ARTICLE 3 – DESCRIPTION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE DE LA FOURNITURE ATTENDUE

### 3.1 - CARACTERISTIQUES FONCTIONNELLES GENERALES

L'objet de la consultation est de proposer une solution permettant la diffusion des images radiologiques d'un service hospitalier produisant des images. Cette solution sera composée d'une brique logicielle et des matériels permettant la reproduction des images d'un examen du patient.

2 canaux de diffusion seront proposés par les candidats :

- L'impression des images et du compte rendu sur support papier
- Le gravage des images et du compte rendu sur support optique de type CD/DVD ROM

**Ce marché ne prévoit pas la diffusion des images et du compte rendu dématérialisés à destination des patients et de la médecine de ville (portails)**

Chaque mode de diffusion pourra être souscrit indépendamment.

### 3.2 - LOGICIEL DE DIFFUSION DES IMAGES ET DES COMPTES RENDUS

Les candidats proposeront une solution logicielle permettant la diffusion des images et du compte-rendu selon le canal choisi par l'utilisateur de la solution : Il pourra au choix imprimer l'image, graver l'image, la mettre à disposition des patients ou l'envoyer vers la médecine de ville depuis un portail de diffusion des images. L'outil logiciel devra à minima proposer les fonctionnalités suivantes :

Impression	Possibilité d'imprimer en planche
	Possibilité d'imprimer en livret
	Possibilité d'imprimer en livret avec fusion du compte rendu
	Possibilité d'imprimer des images annotées depuis le PACS en Dicom Print
	Possibilité de faire du pliage agrafage en ligne pour les livrets, jusqu'à 6 feuilles A3 160 g/m
Gravage des images	Possibilité de graver des images radios en provenance du PACS

Le logiciel sera interfacé et communiquera avec les RIS, les PACS et les modalités utilisés au sein de l'établissement adhérent.

Le logiciel doit pouvoir être utilisé par :

- Les imageurs, les manipulateurs (cadres inclus) et potentiellement les secrétaires des services
- Les services cliniques (facultatifs)
- Service produisant de l'imagerie (hors service d'imagerie) : néonatalogie, cardiologie, etc..

Dans le cas de réalisations spécifiques, le candidat devra indiquer clairement, pour chacune des fonctions les composants à prévoir (données, procédures, traitements, fenêtrages, ...).

Le logiciel doit être livré et installé dans l'environnement de l'adhérent dans sa dernière version disponible et en compatibilité totale avec le matériel et les outils proposés.

En cas d'accès du titulaire à des données de santé d'un établissement adhérent, l'agrément HDS sera requis.

---

### 3.2.1 - INTERFACES

La solution proposée devra s'intégrer dans le réseau de l'adhérent et dans le Système d'Information Hospitalier comportant notamment pour cette opération :

- Un système de gestion administrative des patients Un système de gestion du dossier patient radiologique (RIS) centralisé et commun,
- Un système PACS (gestion du stockage et de la diffusion des images Médicales) centralisé et commun à tous les services.

Si une connexion semble être nécessaire, le fournisseur devra communiquer avec les types de langage décrit dans les annexes joint à ce document. Le logiciel devra permettre une interface, soit en HL7, soit en HPRIM.

Le candidat indiquera le cout de connexion des équipements (demi-connexion, logiciel=>modalité) : Un tarif pour 5 modalités

L'outil logiciel doit permettre l'envoi des informations vers le DMP.

---

### 3.2.2 - PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE DU LOGICIEL

L'ensemble des prestations nécessaires à la mise en service du système complet seront incluses dans le tarif du logiciel. Ces prestations doivent couvrir à minima :

- Les prestations d'installation du logiciel,
- Les prestations de formation technique et d'assistance au paramétrage,
- La formation du groupe projet,
- La mise à disposition de la documentation fonctionnelle et technique, adaptée aux besoins des établissements adhérents

Pour chaque type de prestation, le candidat mentionnera les modalités pratiques de réalisation, le contenu précis, le nombre de jours d'intervention sur site en fonction de la taille et du nombre de modalités, et l'estimation de la charge liée à la contribution des adhérents.

## 3.3 - IMPRESSION DES IMAGES RADIOLOGIQUES ET DU COMPTE RENDU

Le candidat proposera des matériels d'impression adapté à l'imagerie médicale.

La qualité d'impression des images devra être suffisante pour permettre une lecture médicale de l'image. Deux gammes d'imprimantes seront proposées avec les résolutions minimales suivantes :

- 2400x2400 dpi ou équivalent en radiographie standard et médecine nucléaire.

- 1200x1200 dpi ou équivalent pour l'imagerie en coupe et/ou échographie.

Les matériels d'impression devront permettre l'impression de papier de 160 g ou inférieur et disposer de la fonction de pliage pour les livrets remis aux patients.

Les matériels d'impression seront proposés uniquement en mode locatif pour des durées allant de 2 à 5 ans. Le candidat chiffrera :

- Le cout des matériels d'impressions pour des durées de locations différentes.
- Un cout à la page intégrant la maintenance des matériels et du logiciel, et les consommables,

Le candidat devra proposer des options de location d'équipements reconditionnés, dans ce cas la durée de location pourra être moindre (a minima aller jusqu'à 3 ans). Le niveau de disponibilité et de service doit être équivalent à celui proposé pour les matériels neufs.

Les niveaux de services requis sont décrits dans le chapitre 3.5

---

### 3.3.1 - MODELE ECONOMIQUE

Les imprimantes seront proposées en mode locatif uniquement. Les contrats de location pourront être d'une durée allant de 24 à 60 mois. Le contrat de location démarrera le premier jour du mois suivant l'admission du matériel dans l'établissement. L'admission doit faire objet d'un PV de réception contresigné par les deux parties.

---

### 3.3.2 - REPRISE DES IMPRIMANTES

Le titulaire devra communiquer à l'adhérent avant la fin du dernier trimestre de location, la liste des contrats dont la date d'échéance va être atteinte.

La reprise des matériels sera effectuée par le titulaire. Il devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques spécifiques à cette phase. Le cout de reprise sera intégré dans le cout de location. Cette prestation fera l'objet d'aucune facturation spécifique. Le coût devra intégrer :

- Les frais de transports liés à la reprise et à la récupération des matériels
- Les frais de manutention depuis le lieu d'enlèvement.
- Les opérations d'anonymisation des données stockées sur les disques durs des matériels et la fourniture d'un certificat de destruction de ces données.

Les matériels seront mis à disposition du titulaire sans préparation préalable. Aucun conditionnement spécifique ne saura être exigé. Les matériels seront repris en un point central situé dans le bâtiment ou le matériel est utilisé.

---

### 3.3.3 - PROPRIETE DU MATERIEL

Le matériel loué restera la propriété du titulaire durant toute la durée du contrat de location.

Si le matériel est endommagé lors de la location (dégâts des eaux, incendie, vol, ...), l'établissement, ou son assurance, devra donc prendre en charge les frais de remise en état.



### 3.4 - ROBOT DE GRAVAGE DES IMAGES RADIOLOGIQUES ET DU COMPTE RENDU

Le candidat proposera des robots de gravage adapté à l'imagerie médicale :

Les robots devront être à minima équipé de :

- Graveurs, duplicateurs de CD permettant de graver et d'imprimer des lots de CD/DVD-ROM.
- Une carte réseau permettant la connexion à un réseau Ethernet ou une connexion USB.
- Un système permettant l'impression des supports optiques qui seront gravés

Le candidat devra proposer une offre en location et une en acquisition.

Pour l'offre locative, l'ensemble des opérations pour un maintien en condition opérationnelle est inclus dans le cout de location.

Les niveaux de services requis sont décrits dans le chapitre 3.5

---

#### 3.4.1 - MODELE ECONOMIQUE

Les robots seront proposés en mode locatif et en acquisition.

Pour l'offre locative, les contrats de location pourront être d'une durée de 48 ou 60 mois. Le contrat de location démarrera le premier jour du mois suivant l'admission du matériel dans l'établissement. (PV de réception signé par les deux parties)

---

#### 3.4.2 - REPRISE DES ROBOTS DE GRAVAGE (LOCATION UNIQUEMENT)

En cas de souscription d'une offre locative, le titulaire devra communiquer à l'adhérent avant la fin du dernier trimestre de location, la liste des contrats dont la date d'échéance va être atteinte.

La reprise des matériels sera effectuée par le titulaire. Il devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques spécifiques à cette phase. Le cout de reprise sera intégré dans le cout de location. Cette prestation fera l'objet d'aucune facturation spécifique. Le coût devra intégrer les frais de transports liés à la reprise et à la récupération des matériels

Les matériels seront mis à disposition du titulaire sans préparation préalable. Aucun conditionnement spécifique ne saura être exigé.

---

#### 3.4.3 - PROPRIETE DU MATERIEL (LOCATION UNIQUEMENT)

Le matériel loué restera la propriété du titulaire durant toute la durée du contrat de location.

Si le matériel est endommagé lors de la location (dégâts des eaux, incendie, vol, ...), l'établissement, ou son assurance, devra donc prendre en charge les frais de remise en état.

### 3.5 - NIVEAUX DE SERVICES IMPRIMANTES ET GRAVEURS LOCATION UNIQUEMENT

Le candidat devra s'engager sur un niveau de service des matériels (imprimantes et graveurs) requis pour le bon fonctionnement d'un service d'imagerie médicale. Toutes les interventions de maintenance seront réalisées en respectant les conditions d'exécution suivantes :

- période d'intervention

Il est demandé une plage horaire de disponibilité dit "période d'intervention". Cette période couvre une plage horaire qui s'étend entre **8 heures et 18 heures** durant chacun des **jours ouvrés du lundi au vendredi**.

- délai de remise en fonctionnement

En cas de panne matérielle, le titulaire s'engage à intervenir et remettre en fonctionnement le matériel (GTR) dans un délai maximum de **8 heures** suivant la création du ticket d'incident et ce pendant la période d'intervention. Le titulaire s'engage à poursuivre son effort tant que le système n'est pas fonctionnel.

En cas de non-respect de ces niveaux de services, les pénalités indiquées dans l'Annexe 2 au CCAP pourront être appliquées.

### 3.6 - NIVEAUX DE SERVICES LOGICIELS

Toutes les interventions de maintenance seront réalisées en respectant les conditions d'exécution suivantes :

- période d'intervention

Il est demandé une plage horaire de disponibilité dit "période d'intervention". Cette période couvre une plage horaire qui s'étend entre **8 heures et 18 heures** durant chacun des **jours ouvrés du lundi au vendredi**.

- délai d'intervention

En cas d'anomalie bloquante pour l'utilisateur, le titulaire s'engage à intervenir dans un délai maximum de **4 heures** suivant la réception de l'appel et ce pendant la période d'intervention. Le titulaire s'engage à poursuivre son effort tant que le système n'est pas fonctionnel en accord avec les utilisateurs.

- intervention sur site client

Si une intervention à distance s'avère impossible pour résoudre des problèmes classés bloquants par les utilisateurs, le titulaire s'engage à intervenir sur le site client dans les **2 jours ouvrés** suivant la réception de l'appel et ce pendant la période d'intervention.

**Les frais de déplacement inhérent à la correction d'un incident sont inclus.**

### 3.7 - ASPECTS TECHNIQUES

L'hébergement du ou des logiciels sur des machines virtuelles (VM) sera fortement appréciée.

### 3.8 - CONFIDENTIALITE

Le fournisseur s'engage à appliquer le secret professionnel absolu pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura pu avoir connaissance lors de ses interventions. Il doit s'interdire toute communication écrite ou orale sur ces sujets et toute remise de document à un tiers sans accord préalable du coordonnateur du groupement de commande.

Le fournisseur doit proposer une procédure d'effacement des informations contenues sur les disques durs ou autres matériels de stockage fixe dans le cas d'un échange (dans le cadre de la maintenance, par exemple).

### 3.9 - VOLUMETRIE – DEPLOIEMENT

La consultation porte sur un volume estimatif de 900 imprimantes au format DICOM dont 65% sont des modèles équipés de l'option livret. Le volume d'impression estimatif est de 70 000 000 de pages (2/3 couleurs, 1/3 N&B). Ces matériels seront déployés au fil de l'eau, adhérent par adhérent.

Ces matériels sont répartis au sein de 90 établissements qui sont adhérents sur 2 marchés UniHA et CAIH.

### 3.10 - GARANTIE – REFUS DE FINANCEMENT

La CAIH ne se portera pas garante des établissements adhérents.

Les titulaires pourront refuser le modèle locatif à un établissement sous réserve d'apporter les éléments permettant d'étayer et de justifier le refus de financement.

Le titulaire pourra exiger la fourniture des 2 derniers comptes financiers de l'établissement ainsi que l'EPRD-PGFP.

### 3.11 - REPRISE DES MATERIELS

La reprise des matériels sera effectuée par le titulaire. Il devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques spécifiques à cette phase. Cette prestation est incluse dans le cout de location des matériels et ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique. Elle comprend :

- Les frais de transports liés à la reprise et à la récupération des matériels
- Les frais de manutention depuis le lieu d'enlèvement.
- Les opérations d'anonymisation des données stockées sur les disques durs des matériels et la fourniture d'un certificat de destruction de ces données
- La fourniture d'un listing complet des éléments restitués comprenant notamment les numéros de série, les éléments techniques, le niveau de qualité des matériels repris (grade), ...

Les matériels seront mis à disposition du titulaire sans préparation préalable. Aucun conditionnement spécifique ne saura être exigé. Les matériels seront repris en un point central situé dans le bâtiment ou le matériel est utilisé.

Un certificat d'anonymisation des données des disques durs restitués sera fourni à l'établissement pour tous les

#### **Organisation de la prestation de reprise**

Un planning de reprise des matériels devra être fourni à l'établissement au plus tard 45 jours calendaires avant la date d'enlèvement. En cas de désaccord avec l'établissement une nouvelle proposition sera faite au plus tard une semaine après.

La reprise des matériels s'organisera autour des missions de coordination des éventuelles opérations de retrait du titulaire avec les opérations de déploiement du titulaire entrant éventuel afin de définir un planning commun d'intervention. Il devra s'assurer de la continuité de service, auprès de l'établissement et de l'ancien titulaire éventuel, en garantissant qu'aucun matériel ne sera repris sans en avoir assuré le remplacement à la même date.

Il est attendu du titulaire qu'il mette tout en œuvre pour garantir qu'aucune interruption de service n'interviendra pendant cette phase de reprise des matériels.

Les candidats indiqueront dans le mémoire technique l'organisation proposée pour la reprise des matériels et les attendus de la part des établissements adhérents.

Le candidat devra proposer une organisation garantissant une éco-contribution la plus efficiente possible.

## ARTICLE 4 – COMMERCIALISATION DE L'OFFRE CAIH

Le marché sera disponible pour l'ensemble des établissements adhérents à la CAIH. Il est cependant nécessaire d'assurer la promotion du marché auprès de adhérents afin de s'assurer que chaque établissement à connaissance du marché et de lui présenter les atouts du financement. L'accent devra également être mis sur le recrutement des nouveaux adhérents, et sur les opérations commerciales nécessaires à ce recrutement.

Les candidats intégreront dans un chapitre spécifique de leur mémoire technique les moyens proposés pour la communication et les échanges, les forces commerciales disponibles et les propositions d'opérations menées auprès des adhérents de la CAIH. Les moyens proposés doivent viser deux objectifs :

- Permettre aux adhérents actifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre aux demandes
- Permettre d'accroître le nombre d'adhérents aux marchés, grâce à des actions commerciales et de communications auprès des adhérents potentiels.

Ils seront regroupés en trois thèmes :

- Aide à la communication : Quels supports de communications, campagnes, méthodes, ...
- Développement commercial : Quelles actions commerciales pourront être menées pour recruter de nouveaux adhérents, quels moyens seront utilisés pour la promotion de la location, ...
- Faciliter l'accès à la commande : Quelles actions destinées aux établissements déjà adhérents, qui souhaitent avoir des informations sur la location, les différents contrats proposés, les prestations de reprise, la fin de contrat, ...

## ARTICLE 5 – TABLEAUX DE BORD ET REPORTING

Il est attendu du titulaire qu'il fournisse un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats.

Le reporting devra se faire à deux niveaux :

- au niveau du coordonnateur du marché tous les 6 mois. Il comprendra les informations nécessaires :
  - Au suivi de l'activité du titulaire en termes de volumétrie et en terme financier.
  - Au suivi du parc de matériels d'impression : type de matériels déployés, options, âge du parc, ...
  - Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés : niveaux de pénalités payés aux adhérents, nombre de SLA atteints, ...
- Au niveau du référent de chaque établissement adhérent tous les semestres. Il comprendra les informations nécessaires :
  - Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie
  - Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés par l'établissement adhérent.

Les modalités et le contenu du reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges ,...) seront indiqués par le candidat dans sa réponse. Le reporting doit inclure au minimum :

- le nombre d'impressions réalisées par mois, par site, par équipement, par type (A4, A3, NB, couleur), le nombre de scan, de photocopies, de recto-verso.
- L'évolution par rapport aux mois précédents.
- Le taux de disponibilité par appareil et sur l'ensemble du parc adhérent pendant la période concernée.
- Le taux de résolution des incidents par la hotline du Titulaire.
- Le type et la nature des interventions niveau 2 et 3 (interventions de technicien).
- Le bilan des déménagements des équipements pendant la période concernée.

Les indicateurs et chiffres seront accompagnés de commentaires pertinents sur l'utilisation et la nature du parc.

Le reporting devra être fourni, par voie électronique au moyen d'un fichier modifiable (format Excel), au coordonnateur du marché au 31 janvier et au 31 juillet en portant sur le premier et deuxième semestre de l'année en cours.

Le dossier de réponse des candidats devra intégrer un descriptif précis du reporting proposé.