

Annexe N°4 du CCTP

Prestations attendues pour le pilotage et le suivi

1) Identification des interlocuteurs :

a) Pour le Centre Hospitalier Universitaire de Reims :

Le Centre Hospitalier Universitaire de Reims assurera cette partie pour l'ensemble des établissements parties bénéficiaires du marché.

Référents techniques : Participation aux phases d'appropriation. En charge du déploiement au niveau informatique. En charge de la transmission des adresses IP lors de la phase du déploiement. En charge de la qualification technique des machines. C'est lui qui accompagne le fournisseur lors des installations.

Chef de projet : Participation aux phases d'appropriation, de déploiement et d'exécution du marché. Suivi du parc des imprimantes, des transferts, des ajouts d'imprimantes.

b) Le titulaire :

Il est souhaité que le titulaire soit représenté par deux interlocuteurs au maximum, un responsable commercial et un responsable opérationnel. A eux deux, ils seront responsables de l'ensemble du marché, et chargés de coordonner les différentes actions et informations auprès du Centre Hospitalier Universitaire de Reims, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du marché.

Ils devront être investis de l'autorité suffisante pour pouvoir prendre toutes décisions concernant la réalisation du marché.

Le responsable opérationnel du titulaire sera en charge de la réalisation des prestations prévues dans le marché. Il assurera à ce titre la responsabilité de fournir au établissements parties bénéficiaires les produits, services et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu.

Il aura notamment en charge :

- Le pilotage des prestations,
- L'organisation des instances prévues,
- Le suivi des prestations (qualité de services et engagements de résultats),
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations.

2) Reporting

Il est attendu du titulaire qu'il fournisse un reporting précis de son activité et de ses résultats à l'échelle du marché, pour chaque établissement partie bénéficiaire.

Le reporting suivra le rythme des différents comités afin d'apporter les informations nécessaires à leur bonne exécution.

Le reporting contiendra les données suivantes :

- Un suivi de l'activité du titulaire (volumétrie et financier). Dans le cadre des phases de déploiement, le titulaire inclura le retour d'information sur l'activité projet (planning d'installation, difficultés rencontrées, axe d'amélioration à avoir à court, moyen et long terme notamment) ceci afin d'avoir une réactivité en adéquation avec le volume à installer sur ces périodes.
- Un suivi du parc de matériels d'impression : type de matériels déployés, options, âge du parc, ...
- Un suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés.

A titre indicatif, les modalités et le contenu du reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges, ...) seront indiqués par le candidat dans sa réponse.

Le reporting d'activité 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,
- Identification des différents types d'interventions sur site du technicien,
- Type de panne récurrente et plan d'action en rapport avec ce type de panne
- Le bilan des installations durant la période donnée.

Le nombres d'indicateurs ou leur contenu peuvent être mis à jour pour permettre une meilleure interprétation de la solution proposée. Ces évolutions peuvent être proposées par le Centre Hospitalier universitaire de Reims ou par le titulaire afin d'améliorer la prestation.

3) Comitologie

a) Comité de suivi durant les phases d'appropriation et déploiement :

Il se réunit de manière hebdomadaire durant les phases « Appropriation et déploiement ».

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) sera fourni au Centre Hospitalier Universitaire de Reims, avant le jour du comité.
- Le compte-rendu doit être fourni par le titulaire sous un délai de 3 jours ouvrés, il est approuvé par écrit lors de la réunion suivante,
- En cas de points de vue opposés et non conciliables au jours du comité, le différend est acté dans le compte rendu. Une solution à ce ou ces problème ou à minima un plan d'actions devra être trouvée et acté au comité suivant.

Représentativité:

- CHU de Reims : Chef de projet / Technicien Imprimante CHU
- Titulaire : Le responsable commercial et le responsable opérationnel

b) Comité de pilotage

Le comité de Pilotage, se réunit :

- Mensuellement durant la phase « d'appropriation et déploiement »
- Trimestriellement durant la phase d'exploitation du marché

Il a notamment pour mission :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le titulaire,
- De suivre et décider de plans d'améliorations,
- De suivre l'avancement des projets,
- De préconiser des évolutions nécessaires,
- De traiter les pénalités,

- D'analyser les 6 derniers mois de fonctionnement.

Le Comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant qu'il juge nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte rendu) est assuré par un représentant du titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) sera être fourni au Centre Hospitalier Universitaire de Reims 5 jours ouvrés avant le jour du comité,
- Le compte rendu est fourni par le titulaire et est approuvé lors du comité suivant.

Représentativité :

- CHU de Reims : Chef de projet / Technicien Imprimante CHU / Représentant service support / Représentant Service Exploitation Applicative.
- Titulaire : Le responsable commercial et le responsable opérationnel

c) Document attendu dans le cadre de la comitologie

Les livrables associés à cette phase de gouvernance, sont les suivants :

- Comités
 - Ordre du jour (Proposé par le titulaire et complété par le CHU)
 - Compte-rendu. (Titulaire)
- Suivi du marché
 - Reporting d'activité (Titulaire)
 - Tableaux de bord de suivi. (Titulaire)