



CAIH – CCTP – **SALOHME** – Solution d'Achat de **LO**giciels **H**ospitaliers **M**utualisée et **É**conomique

CAIH

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Distribution de logiciels multi-éditeurs et prestations complémentaires
associées pour les adhérents de la CAIH**

SALOHME : Solution d'Achat de Logiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

Responsables techniques de la consultation : Noura Laakissi et Gilles DUSSART

2605 _SALOHME

Sommaire

1. Pouvoir adjudicateur.....	5
2. Objet de la consultation et périmètre général	5
2.1 Objet.....	5
2.2 Situation actuelle	5
2.3 Évolutions attendues	6
3. Objectifs de l'accord-cadre.....	6
3.1 Attendus.....	6
3.2 Exemples de ce qui est attendu	7
3.3 Livrables exigés.....	7
4. Modèle d'exécution de la CAIH.....	7
4.1 Principe de fonctionnement.....	7
4.2 Attendus.....	7
4.3 Exemples de ce qui est attendu	8
4.4 Livrables exigés.....	8
5. Catalogue, relations avec les éditeurs	8
5.1 Attendus.....	8
5.2 Exemples de ce qui est attendu	9
5.3 Livrables exigés.....	9
6. Simplification du parcours d'achat	10
6.1 Attendus.....	10
6.2 Exemples de ce qui est attendu	10
6.3 Livrables exigés.....	10
7. Devoir renforcé d'accompagnement, d'aide au choix et d'expertise	11
7.1 Attendus.....	11
7.2 Exemples de ce qui est attendu	11
7.3 Livrables exigés.....	11
8. Prestations complémentaires associées.....	12
8.1 Attendus.....	12
8.2 Exemples de ce qui est attendu	12

8.3 Livrables exigés.....	12
9. Processus demande / devis / commande / facturation.....	12
9.1 Attendus.....	12
9.2 Exemples de ce qui est attendu	13
9.3 Livrables exigés.....	13
10. Qualité de service et engagements opérationnels	14
10.1 Attendus.....	14
10.2 Exemples de ce qui est attendu	15
10.3 Livrables exigés.....	15
11. Pilotage, reporting, animation et développement de l'usage de l'accord-cadre.....	16
11.1 Pilotage et reporting	16
11.2 Animation et développement de l'usage de l'accord-cadre	16
11.3 Exemples de ce qui est attendu	17
11.4 Livrables exigés.....	17
12. Transparence économique et compétitivité des prix	17
12.1 Attendus.....	17
12.2 Exemples de ce qui est attendu	18
12.3 Livrables exigés.....	18
13. Sécurité, conformité et informations réglementaires	18
13.1 Attendus.....	18
13.2 Exemples de ce qui est attendu	19
13.3 Livrables exigés.....	19
14. Conduite du changement, mise en œuvre et démarrage.....	19
14.1 Attendus.....	19
14.2 Exemples de ce qui est attendu	19
14.3 Livrables exigés.....	19
15. Réversibilité et transférabilité	20
15.1 Attendus.....	20
15.2 Exemples de ce qui est attendu	20
15.3 Livrables exigés.....	20



CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

16. Offre technique attendue et pièces à remettre	20
16.1 Attendus.....	20
16.2 Exemples de ce qui est attendu	20
16.3 Livrables exigés.....	20



CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

1. Pouvoir adjudicateur

La CAIH, Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière, est une centrale d'achat spécialisée dans les domaines de l'informatique, du numérique, des télécommunications, des réseaux et de la sécurité pour les établissements de santé, sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Elle a pour vocation de mutualiser les besoins, de préparer et d'animer des marchés publics adaptés aux enjeux du secteur, afin de simplifier les achats de ses adhérents, de sécuriser les conditions contractuelles et de favoriser l'accès à des solutions performantes, compétitives et conformes aux exigences du secteur de la santé.

2. Objet de la consultation et périmètre général

2.1 Objet

Le marché SALOHME, Solution d'Achat de Logiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique, porte sur la distribution de logiciels multi-éditeurs, la maintenance associée, les abonnements, les achats de crédits de consommation, les prestations et les équipements complémentaires directement liés aux solutions référencées.

Tout type de logiciel, certificat, nom de domaine ou assimilé répondant aux besoins des bénéficiaires de la CAIH est autorisé à être distribué dans le cadre du présent accord-cadre, sous réserve du respect des exigences contractuelles, techniques, réglementaires et de sécurité applicables.

2.2 Situation actuelle

Le marché actuel SALOHME, Solution d'Achat de Logiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique, constitue le dispositif de distribution de logiciels multi-éditeurs mis à disposition des bénéficiaires de la CAIH. Il repose sur un accord-cadre mono-attributaire exécuté par bons de commande, avec un modèle de commande directe par les établissements adhérents auprès du titulaire.

Depuis son démarrage, le marché a connu une dynamique soutenue.

Données indicatives d'activité (non contractuelles)

À titre informatif et non contractuel, le marché présente les caractéristiques d'activité suivantes :

- Chiffre d'affaires mensuel moyen : de l'ordre de 6 à 7 M€ HT, avec une variabilité comprise entre 4 et 10 M€ selon les périodes
- Volume mensuel de commandes : de l'ordre de 400 à 500 commandes, pouvant connaître des pics supérieurs à 1 000 commandes sur certaines opérations spécifiques
- Nombre moyen de devis mensuels : de 300 à 700
- Dossiers en attente de retour éditeur (en cours d'instruction) : de l'ordre de 150 à 200 dossiers
- Nombre d'éditeurs actifs : environ 230

Ces données sont communiquées à titre purement indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel du pouvoir adjudicateur.

Le catalogue SALOHME couvre un périmètre large de solutions logicielles répondant aux besoins des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Il comprend notamment des licences on premise, des souscriptions SaaS, des prestations de maintenance, des prestations d'intégration, de paramétrage, de formation, de support et, le cas échéant, les équipements indispensables au bon fonctionnement des solutions. Les solutions référencées couvrent plusieurs domaines fonctionnels : gestion des ressources, pilotage et supervision de l'activité, aide à la décision, gestion documentaire, gestion des référentiels, services techniques, cybersécurité, IAM, supervision, gestion de parc, outils collaboratifs, dématérialisation et solutions innovantes.

Le fonctionnement actuel s'appuie sur un portail de distribution permettant aux bénéficiaires d'accéder au catalogue, de formuler leurs demandes, de suivre les devis et commandes, et de disposer d'un parcours d'achat simplifié. Le titulaire assure la gestion du catalogue, la relation avec les éditeurs, la production des devis, le suivi des commandes, la maintenance des informations contractuelles et la mise à disposition d'éléments de reporting.

2.3 Évolutions attendues

Cette situation confirme l'intérêt d'un dispositif mutualisé, lisible et évolutif, mais met également en évidence la nécessité :

- D'améliorer la qualité du catalogue
- D'améliorer la lisibilité des offres
- De renforcer le pilotage économique
- D'améliorer la transparence des conditions tarifaires
- De renforcer l'accompagnement des bénéficiaires et le devoir de conseil du titulaire
- De garantir la capacité du titulaire à gérer un volume important de demandes dans des délais maîtrisés.

3. Objectifs de l'accord-cadre

3.1 Attendus

- Fournir un catalogue complet de solutions.

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

- Le titulaire devra être capable de distribuer au minimum 80 % des logiciels identifiés en annexe dans un délai maximal de deux mois à compter de la date de notification de l'accord-cadre.
- Permettre l'enrichissement progressif du catalogue par la proposition d'une liste complémentaire de logiciels ou d'éditeurs, établie par le titulaire et soumise à validation préalable de la CAIH avant toute intégration au dispositif.
- Optimiser les coûts d'acquisition et d'exploitation des logiciels pour les adhérents.
- Simplifier l'accès aux solutions et fluidifier les processus de demande, devis, commande, facturation et renouvellement.
- Renforcer le devoir de conseil, l'aide au choix et l'expertise du titulaire sur les solutions distribuées.
- Mettre à disposition des outils de pilotage et de reporting exploitables par la CAIH.
- Garantir traçabilité, qualité de service et réversibilité.

3.2 Exemples de ce qui est attendu

- Comparatif argumenté entre plusieurs éditeurs référencés répondant au même besoin métier.
- Visualisation claire des échéances de renouvellement et des grandes masses de dépenses par établissement, par éditeur ou par famille de solutions.
- Conseil de licensing ou aide à la négociation sur un projet à fort enjeu financier.

3.3 Livrables exigés

- Mémoire de compréhension des objectifs du marché.
- Description du modèle de distribution, de conseil et de pilotage proposé.
- Exemples de KPI et de tableaux de bord disponibles dans l'outil.

4. Modèle d'exécution de la CAIH

4.1 Principe de fonctionnement

Le bénéficiaire passe directement commande auprès du titulaire après avoir arrêté son choix. La CAIH n'émet pas de marché subséquent ni de commande pour le compte du bénéficiaire. Le titulaire doit donc être capable d'appliquer les conditions de l'accord-cadre dans un modèle de commande directe.

4.2 Attendus

- Le titulaire maîtrise un fonctionnement décentralisé dans lequel chaque établissement bénéficiaire est un client à part entière.
- Le titulaire assure une parfaite cohérence entre les conditions négociées dans le cadre de l'accord-cadre et les commandes effectivement exécutées auprès des bénéficiaires.
- Le titulaire garantit la traçabilité de bout en bout sans intervention de la CAIH dans l'acte de commande.

4.3 Exemples de ce qui est attendu

- Le devis est établi par le titulaire pour le bénéficiaire, puis transformé en commande après émission du bon de commande de l'établissement.
- Le titulaire archive la demande, le devis, le bon de commande, les pièces techniques, la preuve d'achat et la facture dans son outil de gestion.
- Le titulaire peut gérer des entités multiples avec des besoins, des circuits de validation et des interlocuteurs différents.

4.4 Livrables exigés

- Description détaillée du workflow de commande directe.
- Schéma des responsabilités CAIH / bénéficiaire / titulaire / éditeur.
- Exemple de dossier complet de commande archivé.
- Description des contrôles garantissant l'application des conditions de l'accord-cadre.

5. Catalogue, relations avec les éditeurs

5.1 Attendus

- Le titulaire doit pouvoir proposer a minima 80 % des éditeurs de la liste des éditeurs référencés sur l'actuel catalogue global. La liste des éditeurs est transmise en annexe.
- Le titulaire assure la gestion du catalogue multi-éditeurs, sa mise à jour, sa cohérence et sa lisibilité.
- Le titulaire devra également intégrer au catalogue les ressources numériques et services techniques entrant dans le périmètre du marché, notamment les noms de domaine, certificats numériques, certificats SSL/TLS, certificats qualifiés, certificats de signature électronique, services DNS, crédits de consommation et abonnements techniques.
- Ces ressources devront être identifiables au sein du catalogue à travers une classification spécifique permettant de distinguer les licences logicielles, services SaaS, prestations associées, ressources numériques récurrentes et services nécessitant une activation ou un renouvellement spécifique.
- Le titulaire recueille et maintient la documentation éditeur nécessaire : catalogue de prix, fiches solutions, engagement RGPD, conditions particulières de vente et pièces de référence.
- Chaque éditeur ou solution référencée doit disposer d'une fiche de présentation enrichie, claire et exploitable par les bénéficiaires et par la CAIH.
- Le titulaire précise si les workflows de validation, de modification, de mise à jour, d'enrichissement et, le cas échéant, de retrait des fiches éditeurs, fiches solutions et éléments de catalogue peuvent être intégrés au portail, avec gestion des statuts, des rôles, des droits d'accès, des notifications et de l'historique des échanges.
- Le titulaire met en place un processus de qualification des éditeurs référencés permettant d'identifier notamment leur pays d'établissement, leur caractère français le cas échéant, le niveau de souveraineté de leur offre logicielle, leur statut de startup ou d'entreprise innovante, ainsi que leur

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

niveau de solidité financière, sur la base d'une note ou d'un indicateur de sécurité financière suffisant et régulièrement mis à jour.

5.2 Exemples de ce qui est attendu

- Fiche éditeur avec présentation de l'entreprise, domaines fonctionnels, description des solutions, documentation associée et certifications disponibles.
- Fiche éditeur intégrant des champs de qualification relatifs à la nationalité ou au pays d'établissement de l'éditeur, au caractère souverain de l'offre logicielle, au statut éventuel de startup, ainsi qu'à la note ou à l'indicateur de sécurité financière retenu.
- Signalement à la CAIH d'une évolution significative de catalogue, d'un retrait de solution ou d'un changement de politique commerciale.
- Capacité à classer les solutions par domaine fonctionnel, usage, hébergement, type de licence ou niveau de criticité.

5.3 Livrables exigés

- Modèle de fiche catalogue applicable aux ressources numériques spécifiques, notamment les noms de domaine, certificats numériques, certificats SSL/TLS, certificats qualifiés, services DNS, crédits de consommation et abonnements techniques.

Cette fiche devra préciser a minima :

- la nature de la ressource ;
- l'organisme ou l'éditeur concerné ;
- la durée de validité ;
- les modalités d'activation ;
- les conditions de renouvellement ;
- les contraintes éventuelles de sécurité ou de conformité ;
- les coordonnées des interlocuteurs techniques et contractuels utiles.

- Modèle de fiche de présentation éditeur.
- Modèle de fiche solution.
- Processus de mise à jour du catalogue, fréquence et contrôle qualité.
- Description des possibilités d'intégration au portail des workflows de validation, modification, mise à jour, enrichissement et retrait des éléments de catalogue, incluant les statuts, rôles, droits, notifications, traçabilité et historique des décisions.
- Exemple de classification ou de taxonomie proposée.
- Description du kit d'intégration éditeur et de ses pièces obligatoires.
- Grille de qualification des éditeurs précisant les informations à collecter, les sources utilisées, les modalités de mise à jour et les seuils d'alerte relatifs à la souveraineté de l'offre logicielle, au statut de startup et à la sécurité financière.

6. Simplification du parcours d'achat

6.1 Attendus

- Le titulaire met en œuvre une véritable obligation de simplification du parcours d'achat.
- Le portail du titulaire devra permettre la prise en compte des différents modes de commande et de règlement utilisés par les bénéficiaires.
- Le titulaire devra être en capacité d'accepter les paiements réalisés au moyen d'une carte d'achat public lorsque le bénéficiaire a recours à ce mode de règlement.
- La solution proposée devra garantir la traçabilité complète de l'opération et permettre son rapprochement avec le devis, la commande, la preuve d'achat et la facture associée.
- Le bénéficiaire doit pouvoir identifier une solution, exprimer son besoin, suivre sa demande, recevoir une offre compréhensible et commander dans des délais maîtrisés.
- Le titulaire réduit la complexité documentaire, évite les allers-retours inutiles et favorise la lisibilité des offres et du processus.

6.2 Exemples de ce qui est attendu

- Portail unique donnant accès au catalogue, aux demandes, aux devis, aux commandes, aux renouvellements et aux échanges.
- Suivi d'avancement visible sous forme de statuts ou de synoptique.
- Fiches comparatives standardisées entre plusieurs solutions ou plusieurs modalités d'achat.
- Formulaire d'expression de besoin clairs, accompagnés d'aides au remplissage.
- Possibilité pour un bénéficiaire habilité de régler certaines commandes par carte d'achat public directement depuis le portail du titulaire, dans le respect des règles applicables à son établissement.
- Génération automatique des justificatifs nécessaires au rapprochement comptable et à la traçabilité de l'opération.

6.3 Livrables exigés

- Description détaillée du parcours utilisateur.
- Schémas d'écrans ou maquettes du portail / extranet.
- Exemple de formulaire d'expression de besoin.
- Exemple de fiche comparative ou de fiche d'aide au choix.
- Description des fonctionnalités de suivi d'avancement et de traçabilité.
- Description détaillée des modalités de prise en charge des cartes d'achat public dans le portail :
 - prérequis techniques ;
 - processus de validation ;
 - dispositifs de sécurité ;
 - justificatifs produits ;

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

- modalités de rapprochement comptable ;
- reporting disponible.

7. Devoir renforcé d'accompagnement, d'aide au choix et d'expertise

7.1 Attendus

- Le titulaire assure un devoir de conseil renforcé auprès des bénéficiaires et de la CAIH.
- Le titulaire ne peut se limiter à un rôle de transmission d'offres éditeurs : il doit être capable d'aider à l'expression du besoin, au choix des solutions, à l'analyse fonctionnelle, au licensing et à l'optimisation des conditions d'achat.
- Le titulaire entretient une connaissance approfondie des solutions référencées, de leurs fonctionnalités, de leurs limites, de leurs roadmaps et de leurs prérequis d'intégration.
- Dans ses analyses et recommandations, le titulaire intègre la qualification des éditeurs et des offres logicielles, notamment au regard de leur implantation française éventuelle, du niveau de souveraineté de l'offre, du caractère startup ou innovant de l'éditeur et de sa sécurité financière.

7.2 Exemples de ce qui est attendu

- Atelier amont avec un bénéficiaire pour qualifier ses besoins métiers et techniques.
- Analyse comparative de plusieurs solutions référencées, avec mise en évidence des écarts fonctionnels, techniques et financiers.
- Comparatif intégrant, au-delà des dimensions fonctionnelles, techniques et financières, une appréciation de la qualification des éditeurs : origine ou implantation, souveraineté de l'offre, statut de startup, niveau de maturité et sécurité financière.
- Aide à la lecture d'un modèle de licence, d'un bundle ou d'un renouvellement complexe.
- Restitution écrite à la CAIH sur les tendances du marché, les évolutions éditeurs ou les risques sur une famille de solutions.

7.3 Livrables exigés

- Méthodologie d'aide au choix.
- Exemple de note de cadrage ou de note de recommandation.
- Exemple de comparatif multi-éditeurs.
- Modèle de grille d'aide au choix intégrant les critères de qualification éditeur : pays d'établissement, caractère français le cas échéant, souveraineté de l'offre logicielle, statut startup ou entreprise innovante, maturité et sécurité financière.
- Description des profils mobilisés (avant-vente, experts licensing, experts techniques, etc.).
- Description du dispositif de veille et d'enrichissement de la connaissance des solutions.

8. Prestations complémentaires associées

8.1 Attendus

- Les prestations complémentaires associées doivent permettre d'accompagner le cadrage, l'expression du besoin, l'analyse de l'existant, l'étude d'intégration, la mise en œuvre, le paramétrage, le déploiement, la recette, la mise en production, le support, la conformité, le pilotage, la coordination et le transfert de compétences.
- Ces prestations peuvent être réalisées par l'éditeur, par le titulaire ou conjointement, selon la nature de la solution et les spécificités du besoin.
- Le titulaire reste dans tous les cas responsable de la lisibilité de l'offre, de la coordination globale et de la bonne articulation entre les différents intervenants.

8.2 Exemples de ce qui est attendu

- Mission de cadrage amont pour formaliser les besoins et préparer la consultation interne d'un établissement.
- Étude d'architecture ou d'intégration avec le système d'information existant.
- Paramétrage fonctionnel, installation et mise en service d'une solution.
- Reprise de données, recette, mise en production, formation et transfert de compétences.
- Accompagnement à la sécurité, à la conformité RGPD ou à la mise à niveau documentaire.

8.3 Livrables exigés

- Catalogue descriptif des prestations complémentaires proposées.
- Exemples de livrables associés : note de cadrage, dossier d'architecture, plan de déploiement, procès-verbal de recette, supports de formation, compte rendu de transfert de compétences, rapport de conformité.
- Description du mode de coordination entre titulaire et éditeur quand les prestations sont en partage.
- Conditions de réalisation, hypothèses, prérequis et modalités de pilotage.

9. Processus demande / devis / commande / facturation

9.1 Attendus

- Le titulaire gère l'ensemble de la chaîne demande – qualification – devis – commande – preuve d'achat – facturation – renouvellement.
- Le processus proposé doit rester simple, cohérent, traçable et robuste.
- Le devis doit être lisible et comporter toutes les informations utiles à la décision d'achat.
- Pour certaines ressources numériques nécessitant une réservation, une activation, une souscription ou un règlement préalable auprès d'un éditeur, registre, autorité de certification, opérateur SaaS ou

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

organisme tiers, le titulaire devra être capable de procéder à l'acquisition ou au renouvellement de la ressource avant refacturation au bénéficiaire.

Cette capacité concerne notamment :

- les noms de domaine ;
- les certificats SSL/TLS ;
- les certificats RGS ;
- les certificats eIDAS ;
- les certificats de signature électronique ;
- les services DNS ;
- les crédits cloud ;
- les crédits IA ;
- les crédits SMS ;
- les crédits de consommation ;
- les abonnements techniques prépayés ;
- toute ressource numérique équivalente.

Ces opérations ne pourront être engagées qu'après validation préalable du bénéficiaire, matérialisée par l'acceptation d'un devis, l'émission d'un bon de commande ou tout autre accord formalisé.

Le titulaire devra garantir la traçabilité complète des opérations réalisées ainsi que la conservation des preuves d'achat, d'activation, de renouvellement et de facturation.

9.2 Exemples de ce qui est attendu

- Devis mentionnant la référence éditeur, le nom de la solution, le type de licence ou de souscription, les dates concernées, le prix public, le prix remisé, le taux de remise, les prestations complémentaires et les échéances de paiement.
- Archivage systématique du dossier complet d'achat.
- Gestion proactive des renouvellements pluriannuels ou annuels avec relance anticipée du bénéficiaire.
- Commande d'un certificat SSL/TLS nécessitant un règlement préalable auprès d'une autorité de certification puis refacturation au bénéficiaire.
- Réservation ou renouvellement d'un nom de domaine nécessitant une intervention immédiate afin d'éviter une interruption de service.
- Commande de crédits cloud ou de crédits IA nécessitant une activation préalable auprès du fournisseur avant refacturation au bénéficiaire.
- Production d'une preuve d'achat ou d'activation associée au dossier de commande.

9.3 Livrables exigés

- Description détaillée du workflow.

- Exemple de devis type.
- Description de la gestion des bons de commande, preuves d'achat et facturation.
- Description des archives et de leur horodatage.
- Description de la gestion des renouvellements et des alertes bénéficiaires fournies en standard et obligatoirement, notamment pour les renouvellements de licences, maintenances, abonnements, souscriptions, droits d'usage, crédits de consommation et toute autre échéance contractuelle ou commerciale nécessitant une anticipation, avec indication des délais de prévenance, canaux de notification, destinataires, règles de relance et modalités de traçabilité.
- Description détaillée du processus applicable aux ressources numériques nécessitant une avance financière du titulaire, incluant :
 - les conditions de déclenchement ;
 - les modalités de validation du bénéficiaire ;
 - les justificatifs d'achat conservés ;
 - les modalités de refacturation ;
 - les mécanismes de contrôle ;
 - les délais de traitement ;
 - la traçabilité des opérations.

Exemple complet de dossier comprenant :

- demande initiale ;
- devis ;
- bon de commande ;
- preuve d'achat ;
- preuve d'activation ;
- facture ;
- historique des alertes de renouvellement.

10. Qualité de service et engagements opérationnels

10.1 Attendus

- Le titulaire garantit un haut niveau de réactivité et de continuité de service.
- Le titulaire s'engage à respecter a minima les délais attendus : prise en compte d'une demande sous 2 jours ouvrés maximum et fourniture d'un devis sous 5 jours ouvrés pour les articles au catalogue.
- Le titulaire met en place un dispositif d'escalade, de suppléance et de communication en cas de retard ou de difficulté.
- Le titulaire met en œuvre un dispositif structuré de gestion des tickets d'incident permettant l'enregistrement, la qualification, la priorisation, le suivi, la résolution et la clôture formalisée de chaque incident. Ce dispositif doit distinguer a minima trois niveaux d'escalade : un niveau 1 chargé de la prise en compte, de la qualification initiale et du traitement des incidents simples ; un niveau 2

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

mobilisant les référents fonctionnels, techniques ou administratifs du titulaire pour les incidents nécessitant une analyse approfondie ou une coordination avec un éditeur ; un niveau 3 correspondant à l'escalade managériale, contractuelle ou éditeur pour les incidents critiques, récurrents, bloquants ou susceptibles d'avoir un impact significatif sur les bénéficiaires ou sur la continuité du service.

- Pour les ressources numériques à échéance critique, notamment les noms de domaine, certificats numériques, certificats SSL/TLS, certificats RGS ou eIDAS, services DNS et crédits de consommation, le titulaire met en œuvre un dispositif de surveillance, d'alerte et de traçabilité permettant d'éviter toute interruption de service ou expiration non anticipée.

10.2 Exemples de ce qui est attendu

- Accusé de réception automatique ou manuel avec délai prévisionnel de traitement.
- Escalade vers un responsable de compte si une qualification traîne ou si un éditeur ne répond pas dans les temps.
- Communication proactive au bénéficiaire sur la cause d'un retard et le délai cible de résolution.
- Ticket d'incident ouvert dans l'outil de support, qualifié selon sa criticité, suivi par statut, horodaté à chaque étape et escaladé automatiquement ou manuellement vers les niveaux 2 ou 3 lorsque les délais de traitement, la criticité ou la récurrence de l'incident le justifient.
- Notifications automatiques adressées aux bénéficiaires 90 jours, 60 jours et 30 jours avant l'expiration d'un nom de domaine ou d'un certificat.
- Escalade automatique en cas d'absence de réponse du bénéficiaire lorsque l'échéance approche.
- Procédure d'urgence pour les ressources identifiées comme critiques.

10.3 Livrables exigés

- Engagements de service détaillés (SLA).
- Description du dispositif de support et de suppléance.
- Processus d'escalade.
- Description du processus de gestion des tickets d'incident, incluant les modalités d'ouverture, de qualification, de priorisation, de suivi, de communication, de résolution, de clôture et de reporting, ainsi que les règles d'escalade vers les niveaux 1, 2 et 3.
- Exemple de tableau de suivi des incidents de délai ou de qualité de service.
- Description des moyens correctifs en cas d'écarts récurrents.

11. Pilotage, reporting, animation et développement de l'usage de l'accord-cadre

11.1 Pilotage et reporting

- Le titulaire met à disposition de la CAIH un dispositif de pilotage moderne, dynamique et exploitable.
- Le titulaire doit permettre un suivi des commandes, des consommations, des éditeurs actifs, des dépenses par période, des renouvellements et des indicateurs de qualité de service.
- Le titulaire participe activement aux instances de gouvernance, comités de pilotage et revues périodiques, en apportant des analyses utiles à la décision et des propositions d'amélioration continue.
- La CAIH pourra exiger, pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, la création, l'adaptation ou l'évolution de jusqu'à dix tableaux de bord sur mesure, définis selon ses besoins de pilotage, de suivi économique, d'analyse des consommations, de qualité de service ou de gouvernance, sans frais complémentaires pour la CAIH ni pour les bénéficiaires.

11.2 Animation et développement de l'usage de l'accord-cadre

L'animation de l'accord-cadre constitue une prestation attendue à part entière. Le titulaire ne peut se limiter à une gestion passive du catalogue ou au traitement des demandes entrantes. Il doit contribuer activement à la visibilité, à l'appropriation et au développement de l'usage de l'accord-cadre auprès des bénéficiaires de la CAIH, dans le respect du cadre contractuel, des conditions négociées et du positionnement de la centrale d'achat.

- Le titulaire élabore, en lien avec la CAIH, un plan d'animation annuel précisant les actions prévues, les publics cibles, le calendrier, les supports utilisés et les indicateurs de suivi.
- Le titulaire assure la promotion opérationnelle de l'accord-cadre auprès des bénéficiaires : présentation du dispositif, accompagnement à la prise en main du portail, mise en avant des familles de solutions disponibles, information sur les nouveautés et valorisation des conditions négociées.
- Le titulaire produit des supports d'information clairs, neutres et exploitables par les bénéficiaires : fiches de présentation du marché, fiches solutions, supports de webinaires, guides utilisateurs, supports de présentation, foires aux questions et communications ciblées.
- Le titulaire organise ou contribue à des actions d'information régulières : webinaires, ateliers thématiques, démonstrations éditeurs, points d'actualité catalogue, sessions de présentation pour les nouveaux bénéficiaires et actions de relance sur les renouvellements ou besoins récurrents.
- Le titulaire identifie les opportunités de développement du catalogue et d'amélioration de la couverture des besoins, à partir des demandes des bénéficiaires, des tendances de consommation, des évolutions éditeurs et des retours terrain.
- Le titulaire assure un suivi structuré, sans démarchage inadapté ni pression commerciale, en veillant à la qualité du conseil, à la traçabilité des échanges et à la cohérence des propositions avec les besoins exprimés par les bénéficiaires.

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

- Le titulaire rend compte à la CAIH des actions menées, des résultats obtenus, des freins rencontrés, des demandes récurrentes, des opportunités identifiées et des propositions d'amélioration de l'accord-cadre.

11.3 Exemples de ce qui est attendu

- Tableaux de bord avec filtres par période, éditeur, groupe d'établissements, type de solution, domaine fonctionnel.
- Top éditeurs, top volumes, évolution du consommé, taux de devis transformés, délais moyens de traitement.
- Analyse de compétitivité, tendances de marché et recommandations d'évolution du catalogue.
- Plan d'animation annuel incluant des webinaires, supports de communication, actions de mise en visibilité du catalogue, campagnes d'information sur les nouveautés et bilan des actions de développement de l'usage menées auprès des bénéficiaires.

11.4 Livrables exigés

- Exemples de tableaux de bord et d'indicateurs.
- Engagement explicite de mise à disposition, sans frais complémentaires, de jusqu'à dix tableaux de bord sur mesure répondant aux besoins exprimés par la CAIH, avec description des modalités de conception, de validation, d'évolution et de mise à jour.
- Calendrier type des comités de pilotage et revues d'activité.
- Exemple de support de présentation de comité de pilotage.
- Description des extractions disponibles et des droits d'accès.
- Description des analyses de pilotage proposées à la CAIH.
- Livrables relatifs à l'animation et au développement de l'usage de l'accord-cadre : plan annuel d'animation détaillé, calendrier prévisionnel des actions, supports de présentation du dispositif, fiches de communication destinées aux bénéficiaires, supports de webinaires et d'ateliers, guides de prise en main du portail, fiches nouveautés catalogue, campagnes d'information ou de relance, modèles de communications bénéficiaires, bilans périodiques des actions réalisées, indicateurs de participation, indicateurs de consultation du catalogue, indicateurs d'usage du portail, suivi des demandes issues des actions d'animation, synthèse des retours bénéficiaires, analyse des freins rencontrés, propositions d'actions correctives et plan d'amélioration continue du développement de l'usage de l'accord-cadre.

12. Transparence économique et compétitivité des prix

12.1 Attendus

- Le titulaire s'engage à maintenir des conditions économiques compétitives et cohérentes avec les pratiques de marché sur des périmètres comparables.

CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

- En cas de constat d'un écart significatif entre le prix final proposé dans le cadre de l'accord-cadre et les prix observés sur le marché pour des prestations équivalentes, le titulaire doit analyser les causes de cet écart et proposer des actions correctives.
- La transparence économique attendue est ciblée, proportionnée et déclenchée uniquement lorsque cela est nécessaire pour objectiver un écart de compétitivité et identifier des leviers d'économie.

12.2 Exemples de ce qui est attendu

- Analyse d'un devis jugé supérieur au marché, avec décomposition des facteurs explicatifs : niveau de remise, prestations incluses, périmètre, modalités d'hébergement, spécificités techniques, délais et conditions contractuelles.
- Présentation d'une vision TCO intégrant licences, maintenance, déploiement, support et coûts récurrents prévisibles.
- Proposition de révision des conditions, d'ajustement de remise ou d'amélioration du modèle de commande lorsque des marges d'optimisation sont identifiées.

12.3 Livrables exigés

- Méthodologie d'analyse de compétitivité des prix.
- Modèle de restitution d'analyse TCO.
- Description des éléments économiques susceptibles d'être fournis à la CAIH, à titre confidentiel, en cas d'analyse d'écart de marché.
- Description du processus d'amélioration continue des conditions tarifaires.

13. Sécurité, conformité et informations réglementaires

13.1 Attendus

- Le titulaire respecte les exigences de sécurité applicables et s'appuie sur les recommandations de l'ANSSI.
- Le titulaire veille à la conformité RGPD, à la lisibilité des modalités d'hébergement, à l'identification des certifications et à la disponibilité des documents utiles.
- Le titulaire doit pouvoir mettre en visibilité, pour les éditeurs et solutions, des informations réglementaires, normatives et métiers demandées par la CAIH.
- Pour les certificats numériques, services DNS, noms de domaine et ressources numériques assimilées, le titulaire veille à la conformité des solutions proposées avec les référentiels réglementaires et de sécurité applicables.
- Le titulaire met à disposition des bénéficiaires les informations permettant d'identifier le niveau de qualification, la durée de validité, les éventuelles certifications, les conditions de renouvellement et les exigences de sécurité associées.

13.2 Exemples de ce qui est attendu

- Mention des éléments de conformité : RGPD, hébergement, souveraineté, certifications, normes utiles selon le type de solution.
- Possibilité d'afficher et de mettre à jour des indicateurs réglementaires ou métiers sur les fiches éditeurs et solutions.
- Alerte à la CAIH en cas d'évolution réglementaire susceptible d'impacter une famille de solutions du catalogue.

13.3 Livrables exigés

- Description de la politique de sécurité applicable aux prestations.
- Liste des informations réglementaires et normatives pouvant être affichées.
- Description des contrôles et des pièces justificatives attendues des éditeurs.
- Processus de mise à jour en cas d'évolution réglementaire.

14. Conduite du changement, mise en œuvre et démarrage

14.1 Attendus

- Le titulaire décrit les prérequis, délais, ressources, jalons et conditions nécessaires pour être pleinement opérationnel au démarrage du marché.
- Le titulaire prévoit une phase projet de mise en place ainsi qu'une phase de test ou pilote si nécessaire afin de sécuriser les processus et outils.
- Les contributions attendues de la CAIH sont limitées, explicites et planifiées.

14.2 Exemples de ce qui est attendu

- Planning de reprise du catalogue et de contact des éditeurs déjà référencés.
- Ateliers de spécification des flux, des écrans, des accès et des reportings.
- Phase pilote sur un échantillon d'éditeurs ou de bénéficiaires avant démarrage complet.

14.3 Livrables exigés

- Planning détaillé de mise en œuvre.
- Liste des jalons critiques.
- Description des charges et contributions attendues de chaque partie.
- Compte-rendu des ateliers de lancement et de spécification.
- Rapport de validation de la phase pilote ou de démarrage.

15. Réversibilité et transférabilité

15.1 Attendus

- Le titulaire garantit la réversibilité des services et la transférabilité des données, outils et connaissances en fin de marché ou en cas de changement de titulaire.
- La CAIH doit pouvoir récupérer ses données à tout moment dans un format standard et exploitable.
- Le titulaire sortant doit faciliter la continuité de service et la reprise par un nouveau prestataire.

15.2 Exemples de ce qui est attendu

- Export des données de demandes, devis, commandes, factures et documents associés.
- Fourniture d'un plan de réversibilité actualisé.
- Transfert documentaire et sessions de passage de relais vers le nouveau titulaire.

15.3 Livrables exigés

- Plan de réversibilité détaillé.
- Description des formats d'export.
- Description des délais de restitution.
- Description des modalités de transfert de connaissances et de continuité de service.

16. Offre technique attendue et pièces à remettre

16.1 Attendus

- Le candidat remet un mémoire technique structuré, complet et répondant point par point aux exigences du CCTP.
- Le candidat documente ses outils, processus, délais, organisation, profils, méthodologies, livrables et engagements de service.
- Le candidat illustre son offre par des exemples, maquettes, modèles de documents ou captures d'écran lorsque cela apporte de la lisibilité.

16.2 Exemples de ce qui est attendu

- Tableau de conformité article par article.
- Description détaillée du portail, du catalogue, des workflows et du reporting.
- Exemples de fiches éditeurs, formulaires, devis, notes de cadrage, supports de comité de pilotage ou tableaux de bord.

16.3 Livrables exigés

- Mémoire technique complet.
- Tableau de conformité.



CAIH – CCTP – SALOHME – Solution d'Achat de LOGiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique

- Annexes méthodologiques.
- Pièces illustratives (maquettes, exemples d'écran, exemples de livrables).

SALOHME : Solution d'Achat de Logiciels Hospitaliers Mutualisée et Économique