



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_IOT

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« PRESTATIONS, EXPLOITATION ET CATALOGUE DES SOLUTIONS AUTOUR DE
L'IOT »**

Procédure de passation :

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

Table des matières

ARTICLE 1	POUVOIR ADJUDICATEUR	5
ARTICLE 2	OBJET	5
ARTICLE 3	ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 4	PARTIES	5
4.1	LA CANUT	5
4.2	LE BENEFICIAIRE	6
4.3	LE TITULAIRE	6
ARTICLE 5	DESCRIPTION DU BESOIN	6
5.1	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	6
5.1	CATALOGUE DE SOLUTIONS	6
5.1.1	LE CATALOGUE INITIAL	7
5.1.2	ÉVOLUTIONS DU CATALOGUE, MISE A JOUR DU CATALOGUE	7
5.2	PRESTATIONS ATTENDUES	8
5.2.1	PRESTATION DE CONSEIL ET D'ANALYSE DU BESOIN	8
5.2.2	PRESTATION D'AUDIT SUR SITE ET DE SECURISATION DES SOLUTIONS PROPOSEES	8
5.2.3	PRESTATION DE CONDUITE DE PROJET	8
5.2.4	PRESTATIONS DE DEVELOPPEMENT AUTOUR DES SOLUTIONS PROPOSEES OU EXISTANTES	9
5.2.5	PRESTATIONS D'INTEGRATION DES SOLUTIONS ET DE PARAMETRAGE	9
5.2.6	PRESTATIONS DE TESTS ET DE RECETTE	9
5.2.7	PRESTATIONS AUTOUR DE L'INFRASTRUCTURE D'HEBERGEMENT DES SOLUTIONS	10
5.2.8	PRESTATION D'EXPLOITATION DES SOLUTIONS	10
5.2.9	PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT UTILISATEURS	10
5.2.10	PRESTATIONS DE RECYCLAGE ET DE REVERSIBILITE	11
5.2.11	AUTRES PRESTATIONS	11
5.3	FOURNITURES DES MATERIELS ET DES LOGICIELS NECESSAIRES	11
5.4	FOURNITURES D'UN RESEAU LORAWAN PRIVE	11
5.5	NIVEAUX DE COMPLEXITE DES PROJETS	11
5.6	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	12
5.7	REVERSIBILITE	12
ARTICLE 6	GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	12
6.1	LOCALISATION DES DONNEES HEBERGEES	12
6.2	RGPD	13
6.3	MAINTENANCE	13
6.4	CONDITIONS DE FOURNITURE	13
6.5	GARANTIE	13
6.6	GESTION DES INCIDENTS	13
ARTICLE 7	REPORTING	16

<u>ARTICLE 8</u>	<u>GOUVERNANCE DU CONTRAT</u>	<u>16</u>
<u>ARTICLE 9</u>	<u>COMMERCIALISATION</u>	<u>16</u>

Définitions :

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

- « **Accord-Cadre** » désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CANUT au Titulaire, étant précisé que chaque Lot donne lieu à l'attribution d'un Accord-Cadre.
- « **AE** » désigne l'acte d'engagement.
- « **Bénéficiaires** » désigne les Membres qui peuvent bénéficier de l'Accord-Cadre.
- « **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.
- « **Lot** » : désigne chaque lot de l'Accord-Cadre.
- « **Membres** » désigne les adhérents, membres et partenaires de la CANUT.
- « **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 CANUT et le Titulaire.
- « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué l'Accord-Cadre ou un de ses lots. En cas de groupement des opérateurs économiques, le titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire.

Article 1 Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur contractant est la CANUT, association Loi 1901, SIRET 92443595100018.

La CANUT intervient pour le compte de ses membres, collectivités territoriales, agences et établissements intervenant dans le secteur des secours, établissements d'enseignement publics, établissements publics intervenant dans le secteur de la recherche, établissements publics administratifs, syndicats mixtes, établissements publics de coopération intercommunale, sociétés publiques locales, groupements d'intérêt publics, régies, associations syndicales autorisées, établissements publics à caractère industriel et commercial.

La CANUT est un pouvoir adjudicateur passant des accords-cadres destinés à ses membres, qui sont des acheteurs au sens des articles L2113-2 à L2113-5 du code de la commande publique.

Adresse : 4 place Amédée Bonnet 69002 Lyon.

Représentant du pouvoir adjudicateur : le président de la CANUT.

Pour tout renseignement sur le dossier de consultation : canut@canut.org

Article 2 Objet

La présente consultation a pour objet l'attribution par la CANUT, agissant en tant que centrale d'achats sur le fondement des dispositions de l'article L. 2113-2 du Code de la Commande Publique, d'un Accord-Cadre portant sur :

La consultation a pour objet l'accompagnement des adhérents de la CANUT dans leurs projets IoT (internet des objets), qu'il s'agisse de réalisation, d'acquisition, d'exploitation ou de maintien en fonctionnement.

Article 3 Allotissement

Cette consultation fait l'objet d'un lot unique

Article 4 Parties

L'Accord-Cadre est attribué par la CANUT en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte de ses membres. Les différentes parties pour l'exécution du contrat sont décrites dans les paragraphes suivants.

4.1 La CANUT

Elle est représentée par la personne en charge de piloter l'Accord-Cadre et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage.

Elle est responsable de toutes les questions administratives et des communications qui concernent l'Accord-Cadre entre le Titulaire et les Bénéficiaires. Les communications impliquant la CANUT doivent être soumises à sa validation avant tout envoi.

Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage et des reportings périodiques exigés dans l'exécution de l'Accord-Cadre.

4.2 Le Bénéficiaire

Chaque établissement ou groupement souscrivant à l'Accord-Cadre par une convention de mise à disposition prend la qualité de Bénéficiaire (pour un groupement, l'ensemble de ses membres acquièrent cette qualité et sont identifiés pour le Titulaire).

Un Bénéficiaire peut avoir plusieurs points de contacts. Chaque Bénéficiaire doit être considéré comme un client à part entière et être pris en charge commercialement et techniquement par le Titulaire.

Le Bénéficiaire exécute l'Accord-Cadre directement auprès du Titulaire (demande de devis, commandes, paiements). Il peut appliquer les pénalités prévues dans l'Accord-Cadre si nécessaire.

Les Bénéficiaires sont des établissements implantés en France métropolitaine, et dans les DROM-COM.

4.3 Le Titulaire

Le Titulaire prend en charge la livraison des produits et prestations décrits dans le CCTP et dans son offre conformément aux dispositions de l'Accord-Cadre. Il est responsable du respect des engagements décrits dans l'Accord-Cadre auprès des Bénéficiaires et de la CANUT.

Il s'assure avant d'exécuter ses prestations auprès d'un établissement, que ce dernier a bien la qualité de Bénéficiaire.

Article 5 Description du besoin

5.1 Environnement / situation actuelle

L'IoT est un réseau d'objets physiques contenant une technologie intégrée et permettant de communiquer et de détecter, ou d'interagir avec leurs états internes ou l'environnement externe.

Les objets connectés sont aujourd'hui déjà très présents au sein des collectivités territoriales françaises.

Avec l'Internet des Objets (IoT, pour Internet of Things), ces objets peuvent désormais communiquer, et les informations générées peuvent être collectées directement au travers des réseaux pour être stockées puis exploitées.

La quantité et la qualité des données collectées par des capteurs de plus en plus intelligents permettent d'apporter un éclairage nouveau, d'améliorer les flux, et de transformer les pratiques.

Le titulaire apportera de l'assistance pour les adhérents :

- Dans la réalisation de leur projet IoT (Conseil, AMOA, AMOE, formations, audit, aide au choix...)
- Dans le maintien en fonctionnement opérationnel des solutions IoT en place (hébergement, exploitation, maintenance, formation...) et des réseaux de communication des objets
- Par la fourniture des briques techniques : Capteurs, réseaux, plateforme IoT, plateforme DATA
- Par la fourniture des services et accompagnements opérationnels : logistique, déploiement, supervision, maintenance et gestion de la fin de vie.
- Par la mise à disposition d'un catalogue évolutif de solutions certifiées « clefs en mains » basé sur les cas d'usages identifiés.

5.1 Catalogue de solutions

Les projets à venir ne sont pas tous identifiés au moment de la publication de la consultation. Le présent cahier des charges ne contient donc pas l'ensemble des obligations de moyens à mettre en œuvre pour chacun des futurs projets. Il n'est de fait pas possible pour la CANUT de décomposer précisément toutes les prestations en tâches clairement identifiées.

Un catalogue de solutions « clefs en mains » devra être proposé par les candidats.

S'agissant d'un secteur d'activité de très haute technologie où les besoins et les outils évoluent très rapidement le catalogue pourra évoluer sur la proposition du titulaire.

Le périmètre couvrira plus notamment et au moins les domaines suivants :

- Robotisation
- Détection de panne et remontées des alertes
- Qualité de l'air indoor et outdoor
- Détection incendie
- Smart City
- Smart Building
- Suivi des températures, gestion du froid
- Gestion des parkings et du stationnement
- Gestion et économies d'énergies
- Gestion de l'eau (bassins, détection de fuites,...)
- Sécurisation des établissements et notamment des écoles
- Formations
- Mesures de satisfactions
- Gestion des déchets
- Tout autre cas d'usage de l'IoT pour les adhérents de la CANUT

Les livrables fournis par le titulaire lors de l'exécution de l'Accord-Cadre devront démontrer l'atteinte du résultat attendu lors de chaque prestation.

En ce sens, et quels que soient les moyens mis en œuvre, le titulaire reste responsable du résultat fourni et devra démontrer qu'il a mis en œuvre tous les moyens pour l'atteindre.

Il est important de souligner la volonté de la CANUT d'avoir le maximum de solutions disponibles dans le catalogue afin de profiter de l'expérience du Titulaire sur la première mise en production d'une solution. C'est pour cela que les candidats détailleront le process et les actions pour industrialiser un projet IoT afin de l'intégrer facilement dans le catalogue de solutions. Cette action permettra de passer d'un projet dit « complexe » à un projet dit « simple ».

En cas de solution au catalogue, les prix seront ceux du catalogue (voir CCAP)

5.1.1 Le catalogue initial

Le candidat proposera un catalogue initial des solutions **qu'il est en mesure de distribuer immédiatement et qu'il considère pertinentes pour le périmètre fonctionnel** décrit.

Il devra renseigner l'onglet « Liste catalogue initiaux » du BPU. Il s'agit de lister les éditeurs avec les solutions qui sont déjà éprouvées et pour lesquels la ou les solutions seront directement disponibles dans le catalogue initial.

5.1.2 Évolutions du catalogue, mise à jour du catalogue

S'agissant d'un secteur d'activité technologique où les besoins et les outils évoluent très rapidement le catalogue pourra évoluer sur la proposition du Titulaire.

Les candidats indiqueront dans leur réponse :

- Comment sont déterminées les nouvelles solutions à ajouter,
- Quel sera le processus mis en œuvre pour la détermination des prix et du modèle économique de distribution,
- Quelles sont les modalités de sortie du catalogue.

Les candidats proposeront également les procédures d'évolution du catalogue.

5.2 Prestations attendues

Les prestations attendues permettront la réalisation des futurs projets IoT des adhérents de la CANUT. Certains projets se résumeront à la mise en place d'une solution déjà éprouvée au catalogue, et d'autres nécessiteront des prestations complémentaires en fonction de la complexité du projet.

Pour chacun des paragraphes suivants les candidats pourront rajouter des tâches complémentaires dans le BPU si le candidat le juge nécessaire. Voici le détail des prestations attendues :

5.2.1 Prestation de conseil et d'analyse du besoin

Tâches	Livrables
Analyse documentaire sur l'existant (technique et financière)	Bilan documentaire
Analyse du besoin/faisabilité projet	Document de synthèse : - Faisabilité du projet - La feuille de route du projet - Périmètre et modèle économique retenu, retour sur investissement - Préconisation sommaire de pilotage du projet
Entretiens parties prenantes, idéation	CR des entretiens / réunions

5.2.2 Prestation d'audit sur site et de sécurisation des solutions proposées

Tâches	Livrables
Audit du site / Evaluation du site de l'adhérent. Observation / Diagnostic / Recensement de l'existant...)	Rapport d'audit de site
Prérequis / points de vigilance sécurité infrastructure	Rapport prérequis/sécurité
Sensibilisation à la cybersécurité appliquée à l'IOT	Document de sensibilisation

5.2.3 Prestation de conduite de projet

Tâches	Livrables
Définition de la gouvernance	Mise en place de gouvernance
Définition de la méthodologie projet	Synthèse de la méthodologie projet
Analyse des risques projets (techniques, fonctionnels, réglementaires, RGPD...)	Synthèse des risques
Définition des objectifs et indicateurs du projet IoT	Liste des objectifs et des indicateurs d'atteinte IoT

5.2.4 Prestations de développement autour des solutions proposées ou existantes

Tâches	Livrables
Reprise de données	Rapport de reprise des données. Méthode, plan de transposition, liste des données intégrées
Développements : Maquette / PoC	Livraison maquette / PoC
Développements solution finale	Livraison de la solution logicielle Documentation technique et fonctionnelle

5.2.5 Prestations d'intégration des solutions et de paramétrage

Tâches	Livrables
Intégration solution dans le système d'information de l'adhérent	- Mise en place / paramétrage interface - Plan de test interfaces, tests des interfaces - Dossier d'intégration
Paramétrage de la solution	Rapport de paramétrage

5.2.6 Prestations de tests et de recette

Tâches	Livrables
Stratégie de recette	Cahier de recette
Définition et exécution de la recette fonctionnelle	MOM / VA / VSR
Tests techniques	Rapport de tests

5.2.7 Prestations autour de l'infrastructure d'hébergement des solutions

Tâches	Livrables
Audit hébergement / infrastructure existant (capacités, flux, ...)	Rapport audit configuration existante
Audit hébergement / infrastructure prévisionnels et évolutions	Rapport préconisation configuration future
Configuration / Installation infrastructure ou plateforme	Rapport de configuration et d'installation
Configuration des sauvegardes des données	Procédures de sauvegardes

5.2.8 Prestation d'exploitation des solutions

Tâches	Livrables
Exploitation du service de la solution	Garantie Temps Intervention / Résolution Cahier d'exploitation
Maintenance évolutive et corrective logiciels	Contrat de maintenance
Maintenance équipements individuels (capteurs, ...)	Contrat de maintenance
Maintenance infrastructure	Contrat de maintenance
Supervision au niveau IOT	Cartographie, rapports de supervision, d'incidents, d'interventions, ...

5.2.9 Prestations d'accompagnement au changement utilisateurs

Tâches	Livrables
Accompagnement au changement	<ul style="list-style-type: none"> - Sessions de formation - Formations et supports de formation - Supports de communication

5.2.10 Prestations de recyclage et de réversibilité

Tâches	Livrables
Recyclage des équipements	Fiche DEEE
Transfert de Connaissance / Réversibilité	Plan de réversibilité

5.2.11 Autres prestations

Les prestations non prévues au catalogue sont réalisées sur devis conformément au BPU (onglet prestations complémentaires « BPU presta. Comp »).

5.3 Fournitures des matériels et des logiciels nécessaires

Les candidats proposeront une gamme de constructeurs nécessaire à la mise en œuvre d'un projet IOT, et un catalogue de solutions logicielles. Ces éléments devront être indiqués dans l'onglet « Matériels-Logiciels » du BPU. Les logiciels pourront être de deux types :

- Des logiciels permettant de collecter les informations des objets connectés
- Des outils dits « hyperviseurs » qui permettront l'administration et la visualisation des informations disponibles dans les logiciels de collecte/inventaire.

5.4 Fournitures d'un réseau LoraWan privé

Les candidats proposeront une gamme de matériels (Antennes LoraWan, passerelles, ...), de logiciels d'administration et des prestations nécessaires à la mise en œuvre et au maintien en condition opérationnelle d'un réseau LoraWan privé. Le déploiement d'un réseau Lora privé pourra être effectué au sein d'un adhérent ou dans un territoire regroupant un ou plusieurs adhérents.

Les candidats indiqueront les coûts unitaires des éléments matériels, logiciels et des prestations dans l'onglet « Matériels-Logiciels » du BPU. Des offres promotionnelles pourront être proposées dans le cadre d'un déploiement sur un territoire.

Les candidats proposeront et chiffreront l'ensemble des prestations de sécurisation du réseau et des communications : Authentification et chiffrement des données, gestion des clés de sécurité, surveillance de la sécurité...

5.5 Niveaux de complexité des projets

Un projet IoT est décomposé en prestations. Les prestations qui composent un projet peuvent être plus ou moins complexes. La complexité des prestations est définie selon les critères ci-dessous :

- Prestation Simple : Prestation réalisée couramment, par exemple ; pour un projet sur étagère. Des paramétrages simples sont possibles.
- Prestation Standard : Prestation nécessitant une adaptation selon les objectifs à atteindre. Concernant par exemple un projet avec développements sans intégration au SI.
- Prestation Complexe : Prestation personnalisée selon le contexte concernant par exemple une solution avec développements et intégration au SI

5.6 Moyens, organisation, compétences attendues

Le titulaire sera le point d'entrée des adhérents et est responsable de l'atteinte des résultats.

Le titulaire devra proposer des prestations de support, de maintenance, d'expertise, de transfert de compétences, d'intégration, de sauvegarde et de formation. A ce titre les candidats détailleront les moyens et organisations permettant d'atteindre une qualité de service répondant aux éléments suivants :

- Modalités de prise en charge de la maintenance corrective et évolutive
- Organisation du support sur l'ensemble des solutions proposées
- Capacités de formation
- Délai de remise des devis
- Process et délais de réponse à une sollicitation commerciale
- Process et délais de réponse à une question technique
- Par solution IoT, modalités d'accès au support technique

5.7 Réversibilité

Chaque Bénéficiaire doit avoir la possibilité de reprendre la gestion ou l'exploitation d'un projet IOT, soit pour l'exploiter directement, soit pour en confier l'exploitation à un tiers de son choix.

La **réversibilité** désigne l'opération de retour de responsabilité technique, par lequel le pouvoir adjudicateur reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire **du marché**, à son terme.

Il est attendu du titulaire en fin de marché, la restitution de tous les documents collectés sur la durée du marché, ainsi que tous les sources des programmes réalisés avec les données associées. Les données seront exportées dans un format portable de type fichier ASCII et/ou PDF en fonction du contenu.

Le Titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter le transfert des moyens matériels et logiciels, et la reprise de leur exploitation par le Bénéficiaire, ou par un autre prestataire.

Le Titulaire s'engage à garantir, lors du transfert, la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, conformément à ses obligations.

Le Titulaire devra restituer au Bénéficiaire l'ensemble des matériels, logiciels et documentations confiés.

A la fin de l'exécution de l'Accord-Cadre, le Titulaire s'engage à transférer les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;

Article 6 Généralités concernant l'exécution de l'Accord-Cadre

6.1 Localisation des données hébergées

Les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité de la Personne Publique, aux dispositions de la loi Informatique et Liberté et au Règlement européen à la protection des données, relatifs à la protection des données personnelles.

Le Titulaire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.). Si la faisabilité technique de cette exigence peut s'avérer délicate dans le cadre d'architectures distribuées, il peut être demandé au prestataire d'être en mesure de localiser, a posteriori, et non en permanence, le lieu de stockage des données, en particulier pour donner suite à un incident.

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE
- L.1111-8 du code de la santé publique, modifié par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 « Toute personne physique ou morale qui héberge des données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi médico-social pour le compte de personnes physiques ou morales à l'origine de la production ou du recueil de ces données ou pour le compte du patient lui-même, doit être agréée ou certifiée à cet effet »

6.2 RGD

Dans le cas où les services proposés sont amenés à traiter des données de santé à caractère personnel, le titulaire devra proposer une solution conforme à la réglementation en vigueur au regard de l'hébergement de données de santé et à la réglementation sur la protection des données individuelles (RGPD).

6.3 Maintenance

Le Titulaire devra proposer des modes de maintenance corrective adaptés aux attentes des Bénéficiaires. Les engagements afférents à ces modes de maintenance seront notamment soumis à :

- Des délais d'intervention
- Des délais de rétablissement
- Des plages horaires et des jours de disponibilité
- Des pénalités de retard

Les petites évolutions logicielles permettant la correction de dysfonctionnement rentrent dans le cadre de la maintenance corrective.

Une maintenance évolutive, qu'elle soit technologique, réglementaire ou fonctionnelle, est attendue. Ses modalités de mise en œuvre seront à détailler.

L'ensemble des demandes d'intervention et de maintenance devra être suivi. Ces demandes devront être qualifiées afin de permettre une évaluation du support et des ajustements si besoin. Un reporting spécifique est attendu.

6.4 Conditions de fourniture

Les fournitures éventuellement nécessaires pour le fonctionnement de la solution, sont garanties par le titulaire contre tout vice caché. Les fournitures qui ne peuvent être vérifiées au moment de la livraison pour des raisons de conditionnement ou autres, et pour lesquels un vice de fabrication ou défaut de matière serait découvert au moment de leur utilisation, seront remplacés par le Titulaire.

6.5 Garantie

Dans le cadre de matériel : Les équipements seront sous garantie totale du constructeur, pendant une période minimale de 1 an à compter de leur date de livraison plus 30 jours.

Le titulaire devra mettre à disposition des adhérents une ligne dédiée, de niveau professionnel et proposer au minimum un numéro d'appel unique et gratuit qui centralise toutes les demandes, une adresse de messagerie dédiée à l'Accord-Cadre, et des interlocuteurs parlant couramment le français.

6.6 Gestion des incidents

Les incidents et les alertes sont classés en 3 types : Bloquants, Majeurs et Mineurs. Les types d'incident en fonction de leur impact et des critères les définissant sont listés dans le tableau suivant :

Type	Impact	Critères de la caractérisation
Incident Bloquant	Perte totale du service	Problème bloquant, impactant gravement le fonctionnement du système, du réseau ou de certaines applications, ayant des conséquences très importantes sur l'activité du Bénéficiaire. Interruptions continues ou presque continues du service. Ce défaut de fonctionnement se caractérise par au moins un des critères suivants : - Arrêt complet du système, d'un accès

		<ul style="list-style-type: none"> - Indisponibilité d'une fonctionnalité indispensable, - Dégradation des performances interdisant la continuité du service fourni, - Atteinte à l'intégrité des informations de l'application et/ou des données.
Incident Majeur	Dégradation du service	<p>Problème dégradant de manière significative mais non bloquant le fonctionnement du réseau ou du système.</p> <p>Problème bloquant sur les applications et outils d'administration. A des conséquences importantes, mais non bloquantes sur l'activité du Bénéficiaire. Interruptions intermittentes du service.</p> <p>Ce défaut de fonctionnement se caractérise par au moins un des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une fonction essentielle du service est partiellement inopérante mais les autres fonctions restent exploitables, - Le champ d'opération des utilisateurs est diminué sans que cela ne relève d'un des critères des incidents bloquants, - Un fonctionnement pratique anormal, sans que cela ne bloque l'exploitation de la solution par les utilisateurs.
Incident Mineur	Défaut sans altération du service	<p>Ce défaut de fonctionnement du système se caractérise par un des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une fonction non essentielle du service est absente ou partiellement inopérante, - Le service présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence de perturber le service délivré aux utilisateurs. <p>Tout incident non-inclus dans la liste des incidents ci-dessus sera considéré comme un incident mineur.</p>

À chaque événement est associée une priorité de traitement. Trois niveaux de priorité de traitement sont définis :

- Priorité 0 (P0) : traitement Urgent.
 - o Cette priorité de traitement est requise notamment en présence d'une perte totale du service (incident bloquant), elle peut être utilisée de manière exceptionnelle pour des incidents ou alertes majeurs provoquant une dégradation de service extrêmement pénalisante ;
- Priorité 1 (P1) : traitement Court Terme.
 - o Cette priorité de traitement est généralement demandée en présence d'une dégradation du service (incident majeur) ;
- Priorité 2 (P2) : traitement Planifié.
 - o Cette priorité de traitement est la priorité par défaut, elle est associée aux incidents mineurs et peut être acceptée pour certains incidents majeurs.

Délais de réponse et de rétablissement attendus

HO = Heures Ouvrées (lun-ven de 8h à 18h)

Incident	Priorité de traitement	Délai d'intervention attendu (GTI)	Délai de rétablissement attendu (GTR)
Bloquant	P0	< 1h (HO) Option 24h/7j	< 4h
Majeur	P1 voire P0	< 4h (HO) Option 24h/7j	< 12h
Mineur	P2 voire P1	< 24h	< 5 jours ouvrés

L'établissement informe le Titulaire par tout moyen disponible (téléphone, fax, courriel). Le Titulaire accuse réception de l'incident ou de l'alerte.

En cas de signalement par téléphone, ce signalement fait l'objet d'une confirmation écrite. Les délais de résolution courent à compter de la première information du Titulaire par le Bénéficiaire.

Le candidat décrira précisément son processus de gestion des incidents ainsi que les ressources et les équipes spécialement affectées à la gestion des incidents. Il présentera en détail les fonctionnalités de son portail client (ticketing, état du parc, état des services, alertes...)

Article 7 Reporting

Un reporting devra être transmis à la CANUT tous les 6 mois, il devra notamment contenir :

- Le volume d'affaire global réalisé et le volume d'affaire réalisé par chaque Bénéficiaire qui sera identifié par son numéro SIRET, présenté à une échelle de temps mensuelle, trimestrielle, et annuelle ;
- La liste complète des commandes passées par les Bénéficiaires ;
- La répartition des commandes annuelles sur chacune des lignes du BPU ;
- Le retour sur investissement des projets réalisés ;
- Les gains sur achats procurés aux établissements ;
- ...

Article 8 Gouvernance du contrat

Un comité de pilotage sera réalisé 2 fois par an en présence du titulaire. Le ou les constructeurs pourront être conviés sur demande du titulaire. Il se déroulera de préférence en présentiel. L'ordre du jour sera fourni par le coordonnateur. Seront notamment abordés :

- Les projets IOT réalisés lors des 6 derniers mois
- Les chiffres d'affaires des 6 mois précédents
- Le bilan du SAV des 6 mois précédents
- Les actions de commercialisation réalisées lors de 6 mois précédents et leurs résultats
- Les actions de commercialisation qui seront réalisées lors de 6 prochains mois
- Les mises à jour du catalogue
- Les innovations apparues lors des 6 derniers mois autour des objets et des solutions logicielles
- Les propositions d'amélioration du marché qui pourraient être mises en œuvre
- ...

Article 9 Commercialisation

Le Titulaire doit assurer la promotion de l'Accord-Cadre afin que les Bénéficiaires effectifs et potentiels aient connaissance de l'Accord-Cadre et de ses caractéristiques, en faciliter l'accès et l'utilisation.

Les candidats intégreront dans un **document spécifique** les moyens, leurs capacités et les actions qui seront mis en œuvre dans ce but.

Les moyens proposés doivent viser deux objectifs :

- Permettre aux Bénéficiaires effectifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre à leurs demandes, et des outils efficaces pour faciliter l'utilisation de l'Accord-Cadre et le processus de commande ;
- Permettre d'accroître le nombre de Bénéficiaires de l'Accord-Cadre, grâce à des actions commerciales et de communications auprès des Bénéficiaires potentiels ;

Les candidats présenteront leur capacité à fournir un outillage facilitant le processus de commande : présentation de l'offre et de son contenu, contacts commerciaux, formulaires de contact, possibilité de saisir des demandes de devis en ligne, suivi des demandes, possibilité de valider une commande en ligne, etc...

Les candidats présenteront les campagnes de communication qu'ils sont en capacité d'organiser durant la première année d'exécution puis les suivantes : des webinaires, des communiqués dans la presse spécialisée, la mise en avant de l'Accord-Cadre sur leur site internet, des campagnes de mailing, etc... ;

Les candidats présenteront l'organisation des actions sur le terrain qu'ils engageront pour faire la promotion de cet accord-cadre (organisation d'événements régionaux, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...), la présence sur des salons professionnels et les outils de communication qui pourront matérialiser le partenariat avec la CANUT, etc...