



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_AMO_TEL

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT OPÉRATIONNEL, DE CONSEILS ET D'AUDITS
TECHNIQUES AUTOUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET NOUVELLES TECHNOLOGIES
ASSOCIÉES »**

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	4
ARTICLE 2	OBJET	4
ARTICLE 3	ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 4	PARTIES	4
4.1	LA CANUT	4
4.2	LE BENEFICIAIRE	5
4.3	LE TITULAIRE	5
ARTICLE 5	DESCRIPTION DU BESOIN	5
5.1	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	5
5.2	OBJECTIFS	5
5.3	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	6
5.3.1	COUVERTURE GEOGRAPHIQUE	6
5.3.2	MOYENS ET ORGANISATION POUR LE PILOTAGE DE L'ACCORD-CADRE	6
5.3.3	MOYENS ET ORGANISATION POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS	6
5.3.4	PROFILS DES INTERVENANTS	6
5.4	EXPERTISE DU CANDIDAT	7
5.4.1	REFERENCES	7
5.4.2	ÉTUDES DE CAS	7
5.5	PRESTATIONS ATTENDUES	8
5.5.1	OPTIMISATION DES ACHATS TELECOMS	8
5.5.2	AUDIT DES INFRASTRUCTURES ET PRECONISATIONS	8
5.5.3	ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN PLACE DE LA TELEPHONIE POST-CUIVRE ET/OU AUX RESEAUX SECURISES	9
5.5.4	OPTIMISATION DE LA GESTION DES TERMINAUX	9
5.5.5	PRA / PCA	9
5.6	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	9
5.7	REVERSIBILITE	10
5.8	AUDIT DE SECURITE	10
5.9	LOCALISATION ET SAUVEGARDE DES DONNEES	11
ARTICLE 6	GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	11
6.1.1	EMISSION DES DEVIS	11
ARTICLE 7	REPORTING	11
ARTICLE 8	COMMERCIALISATION	12

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.

Adresse de publication des consultations de la CANUT : <https://www.marches-publics.info/>

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 délivrance de prestations intellectuelles spécialisées permettant d'apporter un accompagnement opérationnel, des conseils et des audits techniques autour des télécommunications et leurs nouvelles technologies associées aux bénéficiaires de la CANUT.

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

Les Bénéficiaires de la CANUT font actuellement face à plusieurs problématiques liées à leurs systèmes de télécommunications :

- L'arrêt du cuivre
- La mutation des usages et leurs impacts à la fois organisationnels et sur les infrastructures télécoms et réseaux
- La maîtrise des dépenses.

Face à ces enjeux, les bénéficiaires de la CANUT ont besoin de prestations de conseil pour utiliser ces technologies de façon efficiente, limiter les coûts d'utilisation, tout en préservant la stabilité d'ensemble de leurs systèmes de télécommunications.

5.2 Objectifs

Cette consultation a pour objectif(s) de permettre aux Bénéficiaires de la CANUT la mise œuvre des technologies télécoms dans les meilleures conditions, la maîtrise de leurs dépenses et l'appréhension des évolutions et innovations du secteur au travers de :

- Prestations d'audit,
- Prestations de conseil,
- Prestations d'accompagnement opérationnel,

Sur toutes les techniques et services qui contribuent aux systèmes de communications dans un contexte d'innovation et d'évolution rapide des techniques et outils proposés.

5.3 Moyens, organisation, compétences attendues

5.3.1 Couverture géographique

Le candidat présentera son organisation pour couvrir l'ensemble des régions administratives métropolitaines ainsi que les DROM-COM.

5.3.2 Moyens et organisation pour le pilotage de l'accord-cadre

Le candidat doit présenter les moyens organisationnels et humains proposés pour piloter et déployer l'accord-cadre de façon efficiente au niveau national et répondre aux attentes de la CANUT.

5.3.3 Moyens et organisation pour la réalisation des prestations

Le candidat doit présenter les moyens organisationnels et humains dédiés à la réalisation des prestations attendues dans le cadre de cet accord-cadre. Il doit décrire comment ses moyens pourront s'adapter à la diversité des bénéficiaires de la CANUT : de petites villes jusqu'à des collectivités territoriales de grande taille (régions, départements, métropoles).

Dans le cas d'une prestation réalisée en groupement, le candidat présente de façon détaillée les relations techniques et fonctionnelles avec ses partenaires. Il fournit notamment :

- Les contrats le liant avec le ou les partenaires
- Les standards de communication utilisés
- Les outils d'administration communs

5.3.4 Profils des intervenants

Le Titulaire s'engage à favoriser la stabilité de ses équipes pendant toute la durée d'exécution des prestations. En cas de changement d'un intervenant du Titulaire, ce dernier prendra à sa charge la montée en compétence du nouvel intervenant sans surcoût pour le Bénéficiaire.

Un délai de prévenance d'un mois est exigé.

Tout changement pendant une phase de projet devra faire l'objet d'une période de recouvrement d'une durée adaptée au contexte du projet.

Le nouvel intervenant doit avoir le même niveau de qualification que le précédent intervenant.

Le Bénéficiaire pourra demander le remplacement d'un ou plusieurs intervenants par des personnels de compétences équivalentes durant l'exécution des prestations sans coût supplémentaire.

Il est convenu que les profils qui seront proposés pour l'exécution des prestations seront répartis en 3 niveaux d'expertise :

JUNIOR = profil ayant moins de 5 ans d'expérience dans le domaine des technologies des télécommunications

CONFIRMÉ = profil ayant 5 ans ou plus d'expérience dans le domaine des technologies des télécommunications

EXPERT = profil ayant 10 ans ou plus d'expérience dans le domaine des technologies des télécommunications

Les profils proposés par le candidat feront apparaître cette classification.

5.4 Expertise du candidat

5.4.1 Références

Afin d'illustrer son expertise, le candidat fournira jusqu'à 3 références de projets significatifs pour chacun des 5 domaines ci-dessous, réalisés auprès d'établissements publics de type collectivités, bailleurs sociaux, établissements d'enseignement, sur une période récente (2022-2024).

Les domaines d'expertises attendues de la part du candidat portent entre autres sur :

- L'optimisation des achats opérateurs
- L'audit des infrastructures en place, préconisations et schémas directeurs
- L'accompagnement à la mise en place de la téléphonie post-cuivre
- L'accompagnement autour des réseaux sécurisés
- L'optimisation de la gestion des terminaux

Les expertises du candidat concernent toutes les techniques et services qui contribuent aux systèmes de communications dans un contexte d'innovation et d'évolution rapide des techniques et outils proposés.

5.4.2 Études de cas

Il est demandé aux candidats de répondre aux deux études de cas ci-dessous en présentant une offre commerciale qui décrira la méthodologie et les profils d'intervenants proposés, ainsi que le chiffrage financier correspondant.

Ce chiffrage sera pris en compte dans la note financière.

Étude de cas n°1 :

Pour un département, d'environ 300k habitants, en France continentale (exemples de départements : Tarn, Aude, Deux-Sèvres, Haute-Vienne, Vosges, Charente, Allier, Yonne, Ardèche, Lot-et-Garonne, Loir-et-Cher, Aube, Mayenne), l'accompagnement à la mise en place de la téléphonie post-cuivre, pouvant passer, entre autres, par les prestations ci-dessous.

Les équipes du département sont réparties comme suit :

- 1500 agents
- 15 directeurs
- 30 élus

Le candidat adaptera sa réponse à la taille et au fonctionnement de la structure.

- Inventaire et audit de l'existant
- Analyse des besoins : techniques, fonctionnels et organisationnels
- Sourcing opérateurs, intégrateurs et éditeurs
- Élaboration d'une nouvelle organisation réseaux et télécoms adaptée
- Assistance à la mise en œuvre
- Opération de contrôles et recettes

Étude de cas n°2 :

Pour une ville, d'environ 90k habitants, en France continentale (exemples de villes : Aubervilliers, Poitiers, Avignon, Créteil, Vitry-sur-Seine, Nanterre, Roubaix, Tourcoing), l'audit des infrastructures en place, préconisations et schémas directeurs, pouvant passer, entre autres, par les prestations ci-dessous.

Les équipes de la ville sont réparties comme suit :

- 2000 agents
- 20 adjoints
- 50 élus

Le candidat adaptera sa réponse à la taille et au fonctionnement de la structure.

- Audits techniques et inventaires des matériels et de la documentation sur site
- Audits des équipes (DSI, utilisateurs)
- Plan d'amélioration, de faisabilité, de priorisation
- Schéma directeur

5.5 Prestations attendues

Chaque Bénéficiaire se réserve la possibilité de vérifier, au cours du déroulement des prestations, que le personnel utilisé par le Titulaire possède effectivement des compétences équivalentes à celles présentées lors de l'attribution de l'Accord-Cadre.

Elles seront également évaluées au regard du respect d'un certain nombre d'indicateurs tels que :

- La réalisation des prestations dans les délais fixés ;
- L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés ;
- L'enrichissement des documentations ;
- La maîtrise des coûts ;
- La production de tableaux de bord et des plannings permettant le pilotage et le suivi d'activité (reporting).

Tout changement d'un membre de l'équipe sera soumis à l'accord préalable du Bénéficiaire ou de son représentant.

Tout changement pendant une phase de projet devra faire l'objet d'une période de recouvrement d'une durée adaptée au contexte du projet.

Le Bénéficiaire pourra demander le remplacement d'un ou plusieurs intervenants par des personnels de compétences équivalentes durant l'exécution des prestations sans supplément de coût.

Les prestations attendues sont listées ci-dessous (liste non exhaustive)

5.5.1 Optimisation des achats télécoms

Il est attendu du titulaire, à minima, la réalisation des prestations suivantes. Le titulaire adaptera ces dernières à la taille et aux besoins du Bénéficiaire.

- Inventaires de l'existant, audit de la facturation, analyse du besoin
- Sourcing opérateurs
- Optimisation des services
- Appel d'offres / analyse d'offres / suivi procédure marché public
- Assistance à la mise en œuvre, accompagnement des migrations de parc
- Opération de contrôle (factures, marchés, etc.)

5.5.2 Audit des infrastructures et préconisations

Il est attendu du titulaire, à minima, la réalisation des prestations suivantes. Le titulaire adaptera ces dernières à la taille et aux besoins du Bénéficiaire.

- Audits techniques et inventaires des matériels et de la documentation sur site
- Plan d'amélioration, de faisabilité, de priorisation
- Schéma directeur (priorisation, plan pluriannuel)

5.5.3 Accompagnement à la mise en place de la téléphonie post-cuivre et/ou aux réseaux sécurisés

Il est attendu du titulaire, à minima, la réalisation des prestations suivantes. Le titulaire adaptera ces dernières à la taille et aux besoins du Bénéficiaire.

- Inventaire et audit de l'existant
- Analyse des besoins : techniques, fonctionnels et organisationnels
- Sourcing opérateurs, intégrateurs et éditeurs
- Élaboration d'une nouvelle organisation réseaux et télécoms adaptée
- Appel d'offres / analyse d'offres / suivi procédure marché public
- Assistance à la mise en œuvre
- Opération de contrôles et recettes

5.5.4 Optimisation de la gestion des terminaux

Il est attendu du titulaire, à minima, la réalisation des prestations suivantes. Le titulaire adaptera ces dernières à la taille et aux besoins du Bénéficiaire.

- Inventaire de l'existant
- Analyse des besoins
- Sourcing
- Appel d'offres / analyse d'offres / suivi procédure marché public
- Accompagnement pour la mise en place EMM / MDM

5.5.5 PRA / PCA

Il est attendu du titulaire, à minima, la réalisation des prestations suivantes. Le titulaire adaptera ces dernières à la taille et aux besoins du Bénéficiaire.

- Auditer les services de l'opérateur/intégrateur et s'assurer que le PCA/PRA sont conformes aux attentes du Bénéficiaire
- Conseiller les Bénéficiaires à la mise en place de PCA/PRA

5.6 Plan d'assurance qualité

Le candidat doit fournir dans sa réponse un Plan d'Assurance Qualité détaillant les outils et méthodologies proposés pour assurer une qualité optimale dans l'exécution de l'Accord-Cadre pendant toute sa durée, auprès de la CANUT.

A destination des Bénéficiaires, un plan d'assurance qualité devra spécifiquement faire apparaître la Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations du Titulaire ainsi que les éventuels certificats de sécurité dont il dispose. Le Plan d'Assurance Qualité du Titulaire devra faire apparaître également la méthodologie d'intégration de la sécurité dans les projets du Titulaire, les modalités de chiffrement des données, de traçabilité des actions ainsi que les dispositifs de protection des identités (méthode d'authentification et robustesse des secrets). Le Titulaire devra être en mesure d'apporter des preuves documentées au Bénéficiaire attestant du respect de son assurance qualité.

5.7 Réversibilité

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

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.

En outre, la phase de réversibilité ne doit pas modifier la qualité, les termes et les conditions des services fournis durant le contrat et définis dans le Service Level Agreement (SLA).

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

Le Titulaire permettra au Bénéficiaire d'extraire ses données selon une fréquence qui sera précisée dans le mémoire technique et dans un format exploitable par le Bénéficiaire, sans coût additionnel.

Un mois avant la fin de l'exécution de l'Accord-Cadre, le Titulaire est tenu :

- De transférer les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;
- De préparer un support informatique défini par le Bénéficiaire contenant tous les éléments gérés par le Titulaire ;
- D'assurer une formation fonctionnelle approfondie aux personnels du Bénéficiaire ou du prestataire prenant la suite du Titulaire. Cette formation devra s'appuyer sur les documentations utilisateurs et techniques rédigées par le Titulaire.

5.8 Audit de sécurité

Le Bénéficiaire doit pouvoir, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le Titulaire.

Les audits de sécurité concernent tous les équipements et personnels intervenant dans la gestion de l'infrastructure. Ils pourront avoir lieu au maximum une fois par an sur décision du Bénéficiaire.

Le contrôle peut s'effectuer selon les modalités suivantes sur place ou à distance :

- Visite des locaux du Titulaire avec entretiens individuels avec les membres de son équipe ;
- Accès aux machines impliquées dans l'administration de l'infrastructure ;
- Examen des différents registres et journaux (incidents de sécurité, visites des sociétés de maintenance, authentification des opérateurs) ;
- Identification des composants réseaux, systèmes, applicatifs du système d'information pouvant présenter une vulnérabilité ou une perméabilité ;
- Identification des personnels / services / prestataires pouvant présenter une vulnérabilité du fait de leur consigne de sécurité ou dans leur application de ces consignes ;
- Etude de ces vulnérabilités ou perméabilités afin d'en déterminer les prérequis d'exploitation et les impacts potentiels ;
- Exploitation de ces vulnérabilités ou perméabilités pour démontrer la possibilité effective d'obtenir des accès ou informations non accessibles dans le cas nominal d'utilisation ;
- Revue du code source des applications utilisées par le Bénéficiaire ;
- Revue de l'ensemble des accords de confidentialités qui concernent le Bénéficiaire.

Les audits pourront être réalisés par les équipes du Bénéficiaire ou délégués à un tiers non-concurrent direct ou indirect du Titulaire.

Cette visite est notifiée au Titulaire avec un délai minimal de préavis de 15 jours. L'ensemble des sites peut être concerné par une visite.

Le Titulaire facilitera l'accès des auditeurs aux zones d'hébergement, et assurera la disponibilité de son personnel pour la bonne conduite des audits. Les audits sont définis auparavant par une charte commune et par un plan d'audit qui sont validés et signés entre le Titulaire, l'exécutant de l'audit et le Bénéficiaire.

Les audits de sécurité pourront prendre la forme de tests d'intrusion techniques et organisationnels permettant de vérifier à la fois les infrastructures, les couches applicatives et le personnel de l'hébergeur.

Le titulaire détaillera dans sa réponse les éventuels frais qu'il appliquerait en cas de déclenchement de cette clause d'audit de sécurité.

5.9 Localisation et sauvegarde des données

Les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité de la Personne Publique, aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et au 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.

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 est trop complexe, il peut être demandé au prestataire d'être en mesure de localiser, a posteriori, le lieu de stockage des données, en particulier pour donner suite à un incident.

Il sera également nécessaire de prévenir le Bénéficiaire en cas de modification des conditions du contrat amenant à transférer les données vers un datacenter hors de la France et en tout état de cause, aucune donnée ne sera stockée au repos hors du territoire de l'Union Européenne.

Le Titulaire doit communiquer sa politique de sauvegarde des données auprès des Bénéficiaires.

La sauvegarde doit rendre réutilisable l'ensemble des données, des médias et des configurations en cas de sinistre sur le site de production (notamment sinistre de type incendie et cyberattaque d'ampleur).

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

6.1.1 Emission des devis

Toute demande de devis devra être satisfaite dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Le délai court à réception de la demande de devis par mail.

En cas de non-respect du délai, des pénalités décrites dans l'annexe « Pénalités » pourront être appliquées par le Bénéficiaire.

Le devis devra impérativement être accompagné par :

- Un calendrier prévisionnel et contractuel d'intervention et de délivrance des livrables attendus avec la répartition et charges et des coûts par phase projet et par livrable
- Le détail des profils anonymisés des intervenants

Article 7 Reporting

Le Titulaire doit fournir un reporting régulier de son activité et de ses résultats. Il doit identifier :

- Les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre,
- Les défauts d'application des bonnes pratiques,
- Les mesures correctives à mettre en œuvre.

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

- Les actions de commercialisation et leurs résultats ;

- 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 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.

Le candidat intégrera **dans un document spécifique** les réponses aux attentes exprimés dans cet article.

Ce document doit être synthétique (50 pages maximum) et répondre précisément aux attentes ci-dessous avec des propositions concrètes et quantifiables. La qualité de la présentation, des réponses apportées et le respect des consignes entreront dans la note.

Le candidat présentera :

- Les **moyens humains et matériels** qui seront mis en œuvre afin d'accroître le nombre de Bénéficiaires, et de permettre aux Bénéficiaires effectifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre à leurs demandes ;
- Les **campagnes de communication** permettant de développer la notoriété de l'accord-cadre 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... ;
- L'organisation des **actions sur le terrain** qu'ils engageront pour faire la promotion de cet accord-cadre (organisation d'événements, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...) ;
- La mise en avant du partenariat sur des **salons professionnels** et les outils de communication associés

Le candidat présentera sa **capacité à fournir un outillage** facilitant le processus de commande :

- Présentation de l'offre et de son contenu,
- Contacts commerciaux,
- Formulaires de contact,
- Catalogue du marché,
- Possibilité de saisir des demandes de devis en ligne, suivi des demandes, possibilité de valider une commande en ligne, etc...

Un calendrier est attendu présentant les différentes actions, leur enchaînement, leurs cibles, et les ressources du Titulaire qui les prendront en charge.