



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_PRESTA_AMOA

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« PRESTATIONS D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE DE PROJETS
INFORMATIQUES »**

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	5
4.1	LA CANUT	5
4.2	LE BENEFICIAIRE	5
4.3	LE TITULAIRE	5
ARTICLE 5	DESCRIPTION DU BESOIN	5
5.1	SITUATION ACTUELLE ET OBJECTIFS	5
5.2	PRESTATIONS ATTENDUES	6
5.2.1	ETUDES	6
5.2.2	PILOTAGE DE PROJET	7
5.2.3	RECETTE	9
5.2.4	ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT	9
5.3	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	10
5.3.1	ORGANISATION ET COMPETENCES	10
5.3.2	MAILLAGE TERRITORIAL ET MOYENS HUMAINS	10
5.3.3	ORGANISATION DES GROUPEMENTS D'OPERATEURS	11
5.4	ENGAGEMENTS DE SERVICE	11
5.4.1	COMPETENCES DES INTERVENANTS	11
5.4.2	EMISSION DES DEVIS	11
5.5	CAS PRATIQUE	11
5.5.1	CONTEXTE	11
5.5.2	PRESTATIONS ATTENDUES	12
5.6	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	12
5.7	LOCALISATION ET SAUVEGARDE DES DONNEES	12
ARTICLE 6	REPORTING	13
ARTICLE 7	MARKETING / COMMERCIALISATION	13

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 fourniture de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) de projets informatiques, couvrant les études d'opportunité, de faisabilité, le pilotage et la conduite de projet, la recette, l'accompagnement au changement et le support aux utilisateurs. »

Article 3 Allotissement

Afin de répondre au mieux au besoin de proximité des adhérents de la CANUT, le présent accord-cadre comporte 14 lots selon le découpage administratif des régions françaises :

- LOT 1 : Prestations d'AMOA de projets informatiques sur l'ensemble du territoire métropolitain et DROM-COM
- LOT 2 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Auvergne-Rhône-Alpes
- LOT 3 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Bourgogne-Franche-Comté
- LOT 4 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Bretagne
- LOT 5 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Centre-Val de Loire
- LOT 6 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Corse
- LOT 7 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Grand Est
- LOT 8 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Hauts-de-France
- LOT 9 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Île-de-France
- LOT 10 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Normandie
- LOT 11 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Nouvelle-Aquitaine
- LOT 12 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Occitanie
- LOT 13 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Pays de la Loire
- LOT 14 : Prestations d'AMOA de projets informatiques en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 Situation actuelle et objectifs

La maîtrise d'ouvrage est le donneur d'ordre pour lequel le produit fini sera réalisé.

Elle formalise l'expression de besoins, contrôle la conformité des livrables remis par la maîtrise d'œuvre ou par un prestataire, conformément au cahier des charges.

Les adhérents de la CANUT mènent de nombreux projets informatiques pour répondre aux besoins de leurs métiers, améliorer les relations avec les usagers, optimiser leur fonctionnement, etc... Ces projets peuvent porter sur des développements de solutions logicielles, le paramétrage et l'intégration de solutions progicielles, l'optimisation de solutions d'infrastructure, l'amélioration de l'organisation des services supports, etc...

Cette consultation a pour objectif de mettre à disposition des Bénéficiaires de la CANUT des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage afin de les accompagner dans leurs projets informatiques, les conseiller, et leur apporter une réelle expertise dans le domaine des systèmes d'information.

La décision de faire appel à une prestation d'assistance à la maîtrise d'ouvrage peut relever :

- d'une absence de compétences dans un domaine particulier au sein de la maîtrise d'ouvrage,
- d'un besoin fonctionnel en compétences spécifiques pour assurer la maîtrise d'ouvrage,
- d'une politique générale de la maîtrise d'ouvrage en matière de conduite de projets informatiques et/ou de gestion de ressources humaines,
- de la nature même de la mission confiée au prestataire (par exemple, dans le cas d'une prestation d'audit).

Cette consultation ne concerne pas les projets d'intelligence artificielle pour lesquels un accord-cadre dédié existe dans l'offre de la CANUT.

5.2 Prestations attendues

Le candidat décrira sa capacité à réaliser les différentes phases projets ci-dessous, sa méthodologie, son expérience, et un exemple de livrable pour chaque type de prestation.

5.2.1 Etudes

Les études couvrent l'ensemble des travaux qui permettent de préparer et définir un projet à chacune des étapes de son élaboration, c'est à dire de la formalisation du besoin jusqu'à l'exploitation et la maintenance du produit fini. Elles peuvent porter sur tous les aspects d'un projet.

La maîtrise d'ouvrage peut recourir à une assistance pour mener ces études qui peut aller d'une aide à la réalisation de l'étude jusqu'à sa prise en charge complète. Elle peut prendre la forme d'une prestation de conseil qui répond à un besoin d'expertise ponctuel en faisant appel à des compétences particulières dont la maîtrise d'ouvrage ne dispose pas à un moment donné.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Formalisation initiale du besoin
 - Prise en compte des attentes et du contexte du Bénéficiaire afin de cadrer l'étude à réaliser
 - Exemples de livrables :
 - Note de formalisation
 - Cahier des charges pour la réalisation d'une étude (opportunité, faisabilité, spécifications générales des besoins,...)
- Réalisation d'une étude d'opportunité / de faisabilité / schéma directeur
 - Positionnement du projet (objectifs et enjeux, périmètre, situation au sein du système d'information, place dans un schéma directeur...)
 - Analyse de l'existant
 - Définition de scénarios
 - Analyse des risques et freins potentiels, définition des mesures d'anticipation
 - Exemples de livrables :
 - Rapport ou dossier d'étude de faisabilité
 - Schéma directeur
- Spécifications générales

- Modélisation des processus et des données
 - En cas de développement spécifique, réalisation des spécifications générales des fonctions dans le respect du périmètre fonctionnel validé
 - Si le choix d'une solution à base de progiciel(s) est connu à ce niveau, identification et spécifications générales des fonctionnalités indisponibles en standard
 - Définition du niveau de service attendu (disponibilité, performances, sécurité et autres)
 - Exemples de livrables :
 - Dossier d'études ou dossier des spécifications fonctionnelles générales ou cahier des charges fonctionnel
 - Dictionnaire et/ou modèles des données et des traitements
 - Cahier des clauses techniques particulières
- Réalisation d'une étude faisant appel à une compétence particulière (Comparaison d'offres, étude technique, étude d'impact organisationnel, schéma directeur, etc.)
- Prise de connaissance et analyse du contexte
 - Avis en regard de l'état de l'art et du contexte
 - Préconisations, classement ou définition d'une ou plusieurs solutions, méthodes ou outils
 - Exemples de livrables :
 - Dossier d'étude ou rapport d'expertise (comprenant les plans de déploiement et autres livrables de même nature)
 - Guide méthodologique
- Réalisation d'un schéma directeur
- Pris de connaissance de l'environnement et de la stratégie du Bénéficiaire (métier, SI)
 - Diagnostic (SI, organisation, budget, etc...)
 - Exemples de livrables :
 - Schéma directeur

5.2.2 Pilotage de projet

Les missions de pilotage couvrent tout ou partie des activités d'organisation, de suivi (ressources, budget, planning par exemple) d'animation et de communication qui relèvent de la direction de projet. Tout ou partie d'entre elles peuvent faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage, à l'exception des décisions tant administratives que techniques. Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Conduite de projet
 - Lancement du projet
 - Définition de l'organisation du projet
 - Planification des travaux
 - Animation et pilotage de l'équipe projet
 - Animation des réunions décisionnelles
 - Coordination des acteurs
 - Surveillance des indicateurs
 - Bilan de fin projet

- Exemples de livrables :
 - Dossier de lancement (opportunité,
 - Faisabilité, évaluation, scénarios...)
 - Plan d'assurance qualité du projet
 - (PAQ)
 - Tableau de bord
 - Echancier et planification du projet
 - Supports de présentation et comptes-rendus des réunions
 - Rapport (bilan de fin de projet)
 - Rapport aux instances décisionnelles
 - Proposition de plan d'action

- Assistance pour la passation de marchés publics
 - Sourcing amont
 - Rédaction des pièces administratives
 - Animation des échanges entre le pouvoir adjudicateur et les industriels
 - Assistance au dépouillement
 - Exemples de livrables :
 - Panel de fournisseurs
 - CCTP, CCAP

- Assistance qualité
 - Organisation du projet, rôles, responsabilités et obligations des acteurs
 - Méthodes et outils de management du projet (reporting, réunions, planning, budget, ressources, recettes, documentation, sécurité...)
 - Gestion du plan qualité : revue de projet, revue de livrables, revue des prestataires, audit, outils d'évaluation
 - Plan de développement / maintenance / exploitation du projet : conduite du projet, normes, modalités de livraison
 - Documents, méthodes et techniques applicables
 - Mise en œuvre, maintenance et suivi des dispositions qualité
 - Exemples de livrables :
 - Plan d'Assurance Qualité

- Audit de projet
 - Etat des lieux, diagnostic
 - Préconisations, scénarios de poursuite du projet
 - Présentation du rapport
 - Exemple de livrable :
 - Rapport d'audit

5.2.3 Recette

La phase de recette d'un projet consiste à développer, paramétrer, procéder à la recette conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques, dans le respect des normes définies pendant les études détaillées et de l'état de l'art.

La production d'un outil informatique, en adéquation avec le cahier des charges, relève de la maîtrise d'œuvre.

La maîtrise d'ouvrage a la responsabilité de prononcer la recette des travaux de réalisation et dans ce cadre, elle peut recourir à une assistance qui l'aidera à vérifier le bon fonctionnement et la conformité de l'outil.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Définition et élaboration du plan de test, des jeux d'essai et scénarios de tests pour vérification de la conformité et du bon fonctionnement des composants
 - o Définition des processus de valorisation et de gestion de la base de test avec, le cas échéant, les outils associés.
 - o Gestion des données de la base de test
 - o Exécution des plans de tests et jeux d'essai pour vérification de la conformité et du bon fonctionnement des composants
 - o Contrôle de la documentation
 - o Exemples de livrables :
 - Plan de tests
 - Jeux d'essai, scénarios de tests
 - Base de test résultat
 - Fiches d'anomalies
 - Rapport de tests

5.2.4 Accompagnement au changement

La conduite du changement vise à définir et mener les actions de communication, de formation et d'organisation qui prépareront les services utilisateurs à l'arrivée et à l'utilisation d'une application informatique. Ces actions sont menées tout au long du cycle de développement et de mise en œuvre d'un projet.

La maîtrise d'ouvrage peut recourir à une assistance pour réaliser toute une opération de conduite de changement.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Plan de communication
 - o Définition du plan de communication
 - o Initialisation et actualisation des informations de communication
 - o Animation de réunions et/ou séminaires d'information et de présentation
 - o Exemples de livrables :
 - Plan de communication
 - Lettre d'information, revue interne
 - Supports de réunions/séminaires
- Formation
 - o Définition du programme de formation
 - o Réalisation des supports de cours
 - o Initialisation et administration de la base école
 - o Animation des sessions de formation

- Définition et actualisation des scénarios de formation destinés aux stagiaires / utilisateurs
- Exemples de livrables :
 - Programme de formation
 - Sessions de formation
 - Support utilisé par les formateurs
 - Support de cours destinés aux stagiaires
 - Base école initialisée

5.3 Moyens, organisation, compétences attendues

5.3.1 Organisation et compétences

Le candidat doit présenter :

- L'organisation de la société ou du groupement autour des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage permettant de satisfaire le besoin et les objectifs de l'Accord-Cadre ;
- Le nombre de missions et le chiffre d'affaires réalisés sur le lot considéré en 2023 ;
- Les expertises et certifications des intervenants ;
- Afin d'illustrer son expertise, le candidat fournira 3 références significatives réalisées auprès d'établissements publics (collectivités, bailleurs sociaux, établissements d'enseignement), sur une période récente (2022-2023), et correspondant au périmètre géographique du lot sur lequel il présente son offre ;

5.3.2 Maillage territorial et moyens humains

Les prestations peuvent s'effectuer à distance, mais nécessitent également des rendez-vous physiques et des interventions sur les site des adhérents de la CANUT.

Il est donc attendu un bon maillage sur le territoire de chaque région permettant d'offrir cette proximité de service pour les lots 2 à 14.

Les délais d'intervention ou de déplacement pour se rendre sur site doivent être inférieurs à 2 heures en tout point de la région pour les lots 2 à 14.

Le candidat présentera la répartition de ses sites géographiques, le nombre de personnes et le type de profils (« juniors » ayant moins de 3 ans d'expérience, « expérimentés » ayant plus de 3 ans d'expérience), « experts » ayant plus de 10 ans d'expérience, et les capacités de chaque site à réaliser les prestations décrites plus haut. Un tableau synthétique doit être fourni à l'appui de cette demande. Il peut revêtir la forme suivante :

Région xxx					
Lieux d'implantation des équipes	Effectifs en capacité de réaliser les prestations				
	Profils	Etudes	Pilotage	Recette	Conduite du changement
	Juniors				
	Séniors				
	Experts				

5.3.3 Organisation des groupements d'opérateurs

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 liens contractuels éventuels entre les partenaires
- La description de projets communs réalisés
- Les standards de communication utilisés
- Les outils d'administration communs/différents

5.4 Engagements de service

5.4.1 Compétences des intervenants

Chaque Bénéficiaire se réserve la possibilité de vérifier, au cours du déroulement des prestations, que les intervenants possèdent effectivement des compétences équivalentes à celles présentées lors de la phase d'avant-vente.

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 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.

5.4.2 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.

5.5 Cas pratique

Il est demandé au candidat de répondre au cas pratique 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.

5.5.1 Contexte

Le projet concerne un conseil départemental qui souhaite s'équiper d'une solution informatique pour gérer son bâti.

Les enjeux d'une bonne gestion immobilière sont très importants, aussi bien sur le plan financier (investissements conséquents, importance de faire les bons choix...), qu'en terme d'image (qualité du bâti, service rendu aux usagers, aspect environnemental) et de gestion des risques (évolution réglementaires, vieillissement, etc.). La mise

en place d'un nouvel outil assisté par ordinateur constitue un enjeu majeur dans le pilotage stratégique comme dans le suivi de tous les jours.

Une solution devenue largement obsolète doit être remplacée. La mise en place de solution il y a plusieurs années a permis déterminer la surface du parc immobilier sur l'ensemble des sites du département, et de réaliser l'encodage des bâtiments et locaux.

5.5.2 Prestations attendues

Les prestations attendues sont les suivantes :

- Diagnostic et choix de solutions (Auditer l'existant et les besoins des parties prenantes pour choisir le scénario le plus adapté)
 - o Durée estimée : 6 mois
 - o Entretiens à conduire
 - 20 personnes de la direction métier
 - 10 personnes de la direction des systèmes d'information
 - Panel de 20 utilisateurs terrain ou d'autres directions du département
- Cahier des charges (Rédaction des documents administratifs et du cahier des charges, assistance à la sélection du/des prestataires)
 - o Durée estimée : 3 mois
- Assistance à la mise en œuvre (Sécuriser l'ensemble des étapes de déploiement du nouvel outil de gestion du patrimoine, depuis son lancement et son cadrage jusqu'à la phase de bilan du projet)
 - o Durée estimée : 12 mois

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 chiffrage 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 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 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 7 Marketing / 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. 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,

- Formulaire 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.