



**HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD**
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU

**Fourniture, livraison, installation, mise en service,
maintenance, support, fourniture de consommables du parc
Impression**

Cahier des Clauses Techniques Particuliers (C.C.T.P.)

Date :	27/03/2023
Version :	v1.0

Ce document est la propriété exclusive de l'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild. Les informations qu'il contient ne peuvent être reproduites en totalité, en partie, ou être diffusées en dehors de l'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild sans l'autorisation écrite et préalable de l'établissement.

Contenu

1	GENERALITES	3
1.1	PRESENTATION DE L'HOPITAL FONDATION ADOLPHE DE ROTHSCHILD.....	3
1.2	LES IMPLANTATIONS GEOGRAPHIQUES	3
1.3	OBJET DU MARCHE	4
2	DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT ACTUEL ET DE LA CIBLE	5
2.1	ENVIRONNEMENT ACTUEL.....	5
2.2.1	<i>Description du parc en place</i>	<i>5</i>
2.2	CIBLE.....	6
2.3	DEPLOIEMENT	8
3	PRESENTATION DE L'OFFRE	9
3.1	OFFRE DE PRIX.....	9
3.2	GARANTIE - DELAIS.....	9
3.2.1	<i>Mises à jour</i>	<i>9</i>
3.2.2	<i>Interventions</i>	<i>9</i>
3.3	CALENDRIERS	9
3.4	DEMARRAGE DE LA PRESTATION	9
3.5	DEPLOIEMENT ET PARAMETRAGE.....	10
3.6	FORMATION DES UTILISATEURS	10
3.7	LIVRABLES.....	11
4	MISE EN PRODUCTION.....	12
4.1	SECURITE ET DISPONIBILITE.....	12
4.1.1	<i>Taux de disponibilité des matériels</i>	<i>12</i>
4.1.2	<i>Taux de disponibilité des matériels</i>	<i>12</i>
5	ENGAGEMENTS DU TITULAIRE, CONTENU DE L'OFFRE, ET MODALITES PRATIQUES DE L'APPEL A CANDIDATURES.....	13
5.1	ENGAGEMENT DU TITULAIRE.....	13
	<i>Engagement eu égard aux politiques institutionnelles</i>	<i>13</i>
	<i>Engagement au niveau du management de projet.....</i>	<i>13</i>
	<i>Engagement calendaire</i>	<i>13</i>
	<i>Engagement sur le niveau de compétence.....</i>	<i>13</i>
	<i>Engagements divers</i>	<i>13</i>
5.2	FACTURATION.....	14
5.3	MODALITES PRATIQUES DE L'APPEL D'OFFRES	14
5.3.1	<i>Echéance pour le retour de la proposition</i>	<i>14</i>
5.3.2	<i>Correspondants HFAR</i>	<i>14</i>

1 GENERALITES

1.1 Présentation de l'hôpital fondation Adolphe de Rothschild

Leader français dans le domaine tête et cou, l'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild est un centre de soins, de recherche et d'enseignement, qui prend en charge des patients atteints de pathologies ophtalmologiques ou neurologiques.

Il compte plus de 1 600 salariés dont environ 350 médecins et 800 soignants, notamment.

L'Hôpital Fondation est équipée de près de 600 serveurs virtualisés, d'environ 1500 postes de travail, postes fixes et portables et de près de 600 matériels dédiés à l'impression ou à la numérisation de documents.

L'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild accueille chaque année près de 400 000 patients (pour un volume de 330 000 consultations).

L'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild vise à l'excellence pour la prise en charge des patients.

L'établissement a un chiffre d'affaires annuel de 200 M€, en croissance constante depuis 10 ans. Il est principalement financé par son activité de soins (assurance maladie, mutuelles, patients), comprenant une activité à l'international.

Une activité de recherche (plus de 400 publications par an) et d'enseignement (plus de 1000 étudiants formés par an) y est également bien implantée et en fort développement.

1.2 Les implantations géographiques

L'établissement comprends près d'une dizaine de sites interconnectés avec le site principal.

L'adresse du site principal :

29 rue Manin, 75940 PARIS CEDEX 19 (1)

L'adresse de nos différentes annexes :

33, rue Manin, 75019 PARIS (1)

39bis / 44 / 47 / 48 / 52, rue Mathurin Moreau, 75019 PARIS (1)

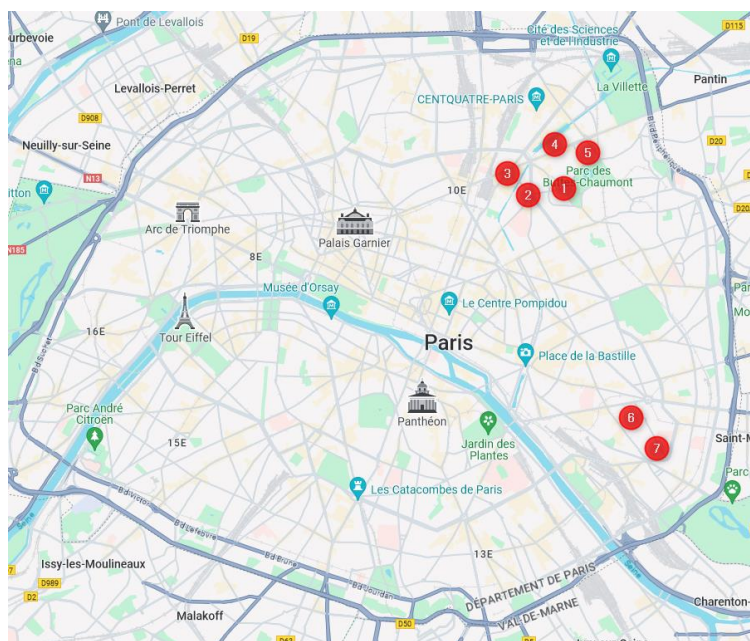
54, avenue Mathurin Moreau, 75019 PARIS (Immeuble « PICARDIE ») (1)

2, place Colonel Fabien, 75019 PARIS (2)

5, place Colonel Fabien, 75019 PARIS (2)

59, avenue Secrétan, 75019 PARIS

33, rue Bouret, 75010 PARIS (3)



55, avenue Jean Jaurès, 75010 PARIS (4)

3, rue André Dubois, 75019 PARIS (5)

22, rue du Sergent Bauchat, 75012 PARIS (6)

En 2025 : nouvelle annexe « 15, rue Lamblardie ». (7)

Sur la durée du marché, de nouvelles annexes pourraient être ouvertes, augmentant ainsi le capacitaire du marché.

1.3 Objet du marché

Le présent marché est un marché « de services », en application des règles d'achat internes de l'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, ayant pour finalité la fourniture, la livraison, l'installation, mise en œuvre, la maintenance et le support d'un parc d'impressions mutualisé (imprimantes multifonctions et classiques) ainsi que leurs consommables.

L'exécution des prestations est placée sous pilotage de la Direction des Systèmes d'Informations et des Technologies Médicales.

2 DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT ACTUEL ET DE LA CIBLE

2.1 Environnement actuel

L'hôpital Fondation Adolphe de Rothschild dispose de 3 parcs dissociés :

- Imprimantes liées à l'activité de l'HFAR (soins, administratifs, recherche) ;
- Multifonctions & Fax ;
- Imprimantes liées aux équipements biomédicaux (ce 3^{ème} volet sera adressé ultérieurement par le biais d'un avenant à ce lot)

2.2.1 Description du parc en place

GAMME	MODELES RICOH	NOMBRE DE MATERIELS ETAT PARC	VOLUME NB 2023	VOLUME COULEUR 2023
IMPRIMANTE A4 NB	SP 3600 DN	144	1 139 184	
	SP 3710 DN	91	540 167	
	P800	49	148 314	
	SP 4510 DN	8	122 612	
	SP 5300 DN	1	13 365	
MULTIFONCTION A4NB	SP 4510 SF	20	273 817	
	MP 301 SP	56	630 908	
	IM 350	6	164 070	
	MP 402 SPF	3	41 824	
	IM 350	18	164 070	
	MP 305 SPF	3	17 618	18
IMPRIMANTE A4 COULEUR	SPC 352 DN	30	63 114	50 571
MULTIFONCTION A3 COULEUR	MPC 407SPF	5	28 801	26 572
	MPC 307 SPF	12	169 966	62 812
	IMC 300	8	18 523	15 852
	IMC 530 FB	5	26 031	22 012
MULTIFONCTION A3 COULEUR	MPC 3004 EXSP	8	40 668	90 596
	MPC 2004SP	9	159 061	72 093
	MPC 3504 ASP	4	102 297	64 793
	IMC 2000	7	67 662	27 799
MULTIFONCTION A3 COULEUR	MPC 6004 ASP	1	15 288	11 918
	MPC 4504 ASP	2	42 258	23 047
	MP 6503 ASP	1	252 347	39 926
	MP 4055 ASP	1	30 720	7 551
		492	4 272 685	515 560

L'annexe *HFAR_materiel_accessoires_2024* comprends le détail du parc ainsi que l'ensemble de ses accessoires (socles, options agrafeuses, doubles bacs...). Il est à noter que les socles doivent disposer d'un espace pour pouvoir ranger des ramettes de papier et des toners.

2.2 Cible

Objectif :

Le marché vise à fournir, livrer, installer, mettre en service et réaliser le support d'un parc d'impression mutualisé. Un parc d'imprimante étant actuellement disposé au sein de la Fondation, il conviendra de définir une stratégie de reprise. Par ailleurs, le soumissionnaire devra également réaliser la maintenance et la gestion des consommables du parc d'impression.

D'un point de vue utilisateur, la qualité du service actuellement délivré doit être maintenue ou améliorée (c'est-à-dire qu'il ne faut pas minorer la quantité d'impression).

L'attention du soumissionnaire est attirée sur les points suivants :

- La gestion des consommables
 - o Gestion du cycle de vie « end-to-end » : commande automatique selon seuil d'usage du toner, livraison, stockage, installation et recyclage du toner vide.
 - o S'agissant d'un parc pouvant être utilisé 24/7, il sera nécessaire de prévoir un stock de secours à proximité de chaque machine concernée (environ 150).
- La gestion « fine » des impressions
 - o Optimisation du coût par page : par défaut l'utilisateur devra imprimer en noir & blanc et en recto/verso (sauf box de consultation) ;
 - o Le format A3 devra être limité à certains équipements mais accessible à tous les utilisateurs via une solution de retrait des impressions par badge ;
 - o Un rapport devra être créé annuellement pour déterminer le volume d'impression de chaque utilisateur.
- Sur les imprimantes :
 - o Le soumissionnaire aura l'obligation de maintenir l'ensemble du parc (matériel, logiciel) en vue d'éviter les incidents (production, sécurité).
 - o Le soumissionnaire devra être force de proposition eu égard aux nouveautés technologiques qui pourraient améliorer / faciliter le travail quotidien des professionnels de l'HFAR.
 - o Le parc d'imprimante devra être étiqueté à l'aide de QRcodes permettant à l'utilisateur de solliciter directement le support via la solution ITSM ServiceNow. Par ailleurs, les références de chaque machine (modèle, numéro de série), ainsi que les modalités de saisine du support devront être indiquée sur chaque machine (ou à proximité lorsque ce n'est pas possible).
 - o Le parc d'imprimante devra être inventorié au sein d'un outil requêtable à la fois par la DSITM et le soumissionnaire.
- La récupération et le recyclage éventuel de notre parc actuel. Le cas échéant, le soumissionnaire devra proposer de revaloriser le parc dans l'optique de diminuer les coûts et l'impact écologique du changement de technologie ;
- Le soumissionnaire pourra être amené à installer, déménager, réparer le matériel et assister les utilisateurs dans son usage. A ce titre, les engagements de service (SLA) devront être :
 - o Garantie de temps d'installation : **5 jours ouvrés** (y compris la fourniture et l'installation) ;
 - o Garantie de temps de déménagement : **2 jours ouvrés** (dans la limite de 20 machines par jour) ;
 - o Garantie de temps de réparation de **4h maximum** : réparation ou mise à disposition d'une solution de remplacement pour les matériels ;
 - o L'assistance devra être proposée entre **8h et 18h**. Toutefois, les propositions alternatives permettant d'optimiser les coûts seront étudiées ;

- L'assistance devra pouvoir être sollicitée par les moyens suivants : téléphone, courriel, outil ITSM (ServiceNow).
- Au cours de la période de garantie, le fournisseur sera tenu d'établir un compte rendu pour chaque intervention. Ce compte-rendu devra indiquer l'identité de l'intervenant, la localisation de l'imprimante et le type de panne.
- Les interventions préventives et curatives seront entièrement à la charge du fournisseur (pièces détachées, main d'œuvre, déplacement avec un véhicule de service et prise en charge des frais de parking)
- Concernant les modalités d'intégration dans l'environnement actuel de l'HFAR, il existe actuellement deux modalités : l'impression « nomade » (libération par badge sur une imprimante compatible) et l'impression « proximité » (libération directe des documents pour les imprimantes individuelles).
- Le soumissionnaire devra prendre en compte les contraintes techniques suivantes, indépendamment des modalités d'impression / de numérisation :
 - Configuration des files d'impression sur chaque poste ;
 - Gestion et maintenance du / des serveur d'impression.
- Le soumissionnaire devra prendre en compte les contraintes techniques suivantes pour la modalité d'impression « nomade » :
 - L'identification des utilisateurs devra être possible par badge, avec les technologies Mifare Desfire EV1, EV2 et EV3. L'usage d'un code PIN n'est pas requis ;
 - La libération des impressions devra être possible par badge ;
 - La numérisation de documents devra être accessible après authentification vers une boîte courriel et sur une modalité « scan-to-folder » ;
 - La libération des impressions et la numérisation devront être accessible par une authentification classique (nom utilisateur / mot de passe issu de Active Directory) afin de proposer une alternative à l'usage du badge (en cas d'oubli notamment) ;
 - Les imprimantes en réseau devront être compatibles avec la norme réseaux NTLM V2.
- Le soumissionnaire devra prendre en compte les contraintes techniques suivantes pour la modalité d'impression « proximité » :
 - L'ensemble des logiciels et pilotes d'impression devront être installés par le soumissionnaire sur chaque poste de travail. Par ailleurs, la configuration des applications métiers utilisant l'impression de chacun des postes de travail (en lien avec nos procédures internes) ainsi que la formation de nos utilisateurs devra être assurée dans le projet et dans le run.
- Pour accomplir ses missions, le soumissionnaire se verra attribué un local dédié de 7m² pour assurer l'ensemble des opérations listées dans ce CCTP ainsi qu'un ordinateur portable lui donnant accès aux serveurs d'impressions.
- Le soumissionnaire mettra à disposition de l'HFAR un contact technico-commercial dédié pour effectuer le suivi de notre compte ;
- Le soumissionnaire devra s'engager, pendant la durée du marché, sur les coûts d'extension et de renouvellement du parc. Par ailleurs, l'ensemble des coûts annexes (notamment RH), prévus en fonction de la taille du parc, devront être fixé sur une période de 5 ans - notamment pour pouvoir budgéter une éventuelle augmentation du capacitaire.
- L'acquisition de nouveaux matériels devra être proposée avec ou sans financement.
- Au terme du marché, l'hôpital fondation Adolphe de Rothschild devra être propriétaire du matériel mis en place.

Caractéristiques techniques minimales souhaitées

Certains postes de travail nécessitent des scanners individuels (front office et back office orientés dématérialisation). Cet environnement n'est pas à considérer dans le cadre de ce projet.

Certains postes de travail nécessitent des imprimantes individuelles (front offices : boîtes de consultations et guichets d'accueils).

Les multifonctions doivent offrir *a minima* les possibilités suivantes :

- Photocopie ;
- Scan to Folder ;
- Scan to Mail ;
- Accepter des documents propres au domaine de la santé : ordonnance, cartes d'identité, passeport, ...

Pour satisfaire aux besoins des applications en place, il est nécessaire de respecter certaines contraintes pour les matériels choisis et validés.

Pour les deux finalistes, nous demanderons la mise à disposition de machines de prêt pour valider les points suivants, en amont :

- Compatibilité avec le protocole d'impression PCL5e
- Taille compacte des imprimantes (ou multifonctions) pour front office :
 - o Imprimantes : (l x P x H max.) : 39cm x 40cm x 29cm
 - o Multifonctions : (l x P x H max.) : 48cm x 45cm x 46cm
- Bac à étiquettes différencié du bac papier : capacité minimum de 250 pages bac principal et 500 pages bac secondaire ;
- Connexion des appareils exclusivement par réseau filaire RJ 45. Le Wi-Fi devra être proposé en option ;
- Un panneau de contrôle doit être systématiquement présent sur chaque machine. Celui-ci vise à faciliter l'interaction entre les utilisateurs et la machine.
- Un outil de prise en main à distance des imprimantes devra être proposé en vue, pour la DSITM, de dépanner un utilisateur en astreinte.

2.3 Déploiement

Dans le cadre du déploiement du marché, l'attention du soumissionnaire est attirée eu égard à l'indisponibilité d'un espace de stockage tampon permettant de déployer l'ensemble des imprimantes en big bang.

Par ailleurs, il n'est pas possible, en milieu hospitalier, de déranger l'activité. Il conviendra donc de prendre en compte cette contrainte dans la prestation de déploiement.

3 PRESENTATION DE L'OFFRE

3.1 Offre de prix

L'offre devra faire apparaître les quantités et les prix détaillés de tous les éléments constituant le marché, intégrant notamment l'équipement, les logiciels et les prestations associées.

La grille de coûts devra être impérativement remplie, signée et jointe à l'offre.

3.2 Garantie - Délais

Pendant la durée du contrat, à compter de l'attribution du marché par l'HFAR, les matériels seront considérés comme étant sous la garantie totale du fournisseur qui devra intervenir en conformité avec son engagement de service.

3.2.1 Mises à jour

L'ensemble de ces mises à jour et leurs mises en œuvre sur le site seront entièrement à la charge du fournisseur. Le titulaire s'engage à ne pas laisser s'installer d'obsolescence logicielle, étant entendu par obsolescence la divergence de plus de 2 versions entre la version installée sur le parc et la version officiellement supportée par l'éditeur / le constructeur.

3.2.2 Interventions

Les interventions préventives et curatives, pendant la période de garantie, seront entièrement à la charge du fournisseur (pièces détachées, main d'œuvre, déplacement, ...). Les pièces exclues de cette clause seront indiquées par le fournisseur de façon précise à la présentation de l'offre. En l'absence d'indication, elles sont considérées sous garantie.

3.3 Calendriers

Le fournisseur devra fournir un calendrier précis, dans le cadre du déploiement du service :

1. Délai de livraison du matériel ;
2. Délai de mise en service du matériel ;
3. Calendrier de formation des utilisateurs (administrateurs et utilisateurs finaux).

3.4 Démarrage de la prestation

Le lancement des prestations est prévu au cours de l'été 2024.

Un macro-planning prévisionnel du projet devra être proposé par le prestataire en tenant en compte nos contraintes de locaux, dans le respect de la temporalité qui suit :

- Avril 2024 : publication du marché
- Mai 2024 : attribution du marché, cadrage et achat du matériel

- Juin 2024 : début du déploiement
- Septembre 2024 : fin du déploiement

3.5 Déploiement et paramétrage

Le déploiement et la mise en œuvre de la solution logicielle de gestion des flux d'impression retenue devra s'inscrire dans une méthodologie projet agile / itérative comprenant notamment les séquences décrites ci-dessous.

- **Cadrage technique et organisationnel :**
 - Proposition d'une comitologie projet et définition des acteurs (solution, fonctionnel, technique, etc.) ;
 - Proposition d'une méthodologie projet ;
 - Visite du site ;
 - Proposition d'un plan de déploiement.
- **Pilotage du projet :**
 - Gestion du projet « de bout-en-bout »
 - Mise en place de la comitologie associée (comité projet, comité de pilotage dont la fréquence est à définir).

NB : le pilotage du projet comprendra un courriel hebdomadaire indiquant la phase du projet et les actions restant à effectuer afin de donner de la visibilité à l'ensemble des parties prenantes.
- **Déploiement :**
 - Déploiement des équipements et installations sur site HFAR, y compris les annexes ;
 - Fourniture d'un dossier d'architecture technique, d'un dossier d'exploitation et d'un dossier de sécurité pour l'ensemble des installations matériels et logiciels.
- **Recette dans l'environnement de l'HFAR :**
 - Procès-verbal de mise en ordre de marche, de vérification d'aptitude au bon fonctionnement et de vérification de service régulier.

Chacune de ces phases devra faire l'objet d'un bilan et d'un procès-verbal transmis à l'hôpital fondation Adolphe de Rothschild (HFAR), proposé par le titulaire à la validation de la chefferie de projet missionnée par la direction des systèmes d'information et des technologies médicales (DSITM) de l'HFAR.

Lors du déploiement, il faudra prendre en compte l'activité régulière de l'hôpital (accueil de patients, consultations - et donc impossibilité d'interrompre certains professionnels).

Les équipes de la DSITM ne devront pas être sollicitées pour des actions de formation ni de déploiements de machines.

3.6 Formation des utilisateurs

La livraison des matériels comprendra au minimum pour chaque type de matériel et logiciel :

- Une documentation technique,
- Une documentation d'utilisation. Cette documentation peut être découpée en deux parties : une documentation complète, au format PDF et en livret ainsi qu'une documentation « rapide » au format A4 disponible en français et en anglais et permettant de guider l'utilisateur vers la libération d'une impression / d'un scan.
- L'assistance à la mise en route.

Les formations, en français, des utilisateurs sur site, sont dues par le fournisseur.

Les formations comprendront au moins :

- Pour les administrateurs (DSITM) : formation pour 15 personnes (administrateurs systèmes et réseaux ainsi que pôle support), portant sur l'administration des solutions (serveurs, logiciels, pilotage, statistiques, ...)

- Utilisateurs finaux :
 - Démonstration des fonctionnalités de base pour chaque machine installée en proximité ;
 - Organisation de deux sessions « sur inscription » à destination des utilisateurs.

3.7 Livrables

Les livrables attendus au cours du projet par l'HFAR sont :

- le planning projet et les CV des professionnels staffés directement sur le projet ;
- les comptes rendus des instances de pilotage et les tableaux de bord associés ;
- les PV d'installation ;
- les dossier d'architecture technique ;
- les dossiers d'exploitation ;
- le dossier de sécurité ;
- la documentation technique / guide utilisateurs (Fiches dite « Reflexe »).

Pour chacun des lots prévus au titre du présent cahier des charges, le titulaire présentera de manière détaillée la méthodologie et les dispositions proposées (rôles de chacune des parties prenantes, planning prévisionnel, séquences de travail proposées).

4 MISE EN PRODUCTION

4.1 Sécurité et disponibilité

De manière générale, les matériels déployés y compris le logiciel de gestion des flux d'impression devront être disponible 99% du temps (annualisé) sous peine de pénalités.

Lorsque cet engagement n'aura pu être tenu, le titulaire se verra contraint de supporter des pénalités, selon les modalités suivantes :

4.1.1 Taux de disponibilité des matériels

Le taux, qui sera mesuré de façon semestrielle, est fixé à 99%.

En-deçà de ce seuil, une pénalité sera appliquée selon la formule suivante :

$$P = C \times (99 - T) \times 1\%$$

Où

P = Montant HT de la Pénalité calculée

C = Coût contractuel semestriel du dispositif, tout inclus

T = Taux de disponibilité mesuré

4.1.2 Taux de disponibilité des matériels

La mesure sera réalisée pour chaque intervention, sur chaque dispositif concerné.

Si les délais d'intervention contractuels n'ont pas été respectés, une pénalité sera appliquée selon les modalités suivantes :

- Retard inférieur à 2h : 200 €
- Retard de 2h à 5h : 300 €
- Retard de 5h à 10h : 500 €

Le respect des engagements liés à la politique de sécurité des systèmes d'information est également un prérequis.

Le titulaire devra fournir un document récapitulant les mesures de sécurité mises en place dans le cadre du déploiement du lot.

5 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE, CONTENU DE L'OFFRE, ET MODALITES PRATIQUES DE L'APPEL A CANDIDATURES

5.1 Engagement du titulaire

Engagement eu égard aux politiques institutionnelles

Le titulaire est tenu de se conformer à la politique institutionnelle de l'HFAR en matière de protection des données à caractère personnel et de sécurité de ses systèmes d'information pendant toute la durée du contrat.

Engagement au niveau du management de projet

Le titulaire doit fournir l'organisation permettant le management efficace de la mise en œuvre d'un tel dispositif. Il doit mettre à la disposition des professionnels de l'HFAR toutes les informations relatives au pilotage du projet, au suivi, à la coordination, à la décomposition si nécessaire en sous-projets.

Le management mis en place doit tenir compte de l'organisation de la maîtrise d'ouvrage de l'HFAR

Engagement calendaire

Le titulaire devra apporter la garantie de sa capacité à respecter le planning prévisionnel proposé au titre de son offre. Le planning proposé par le titulaire sera soumis à la validation de la DSITM de l'HFAR et constituera un engagement contractuel.

Engagement sur le niveau de compétence

Le titulaire doit faire état des références dont il dispose dans la mise en œuvre opérationnelle des prestations décrites dans la présente consultation.

Il veillera à une sélection rigoureuse de ses intervenants en s'assurant de la concordance et de la cohérence des profils retenus avec la nature du projet. Dans ce cadre, il s'engagera à mobiliser des professionnels répondant aux conditions suivantes :

- ✓ Expérience confirmée dans le domaine
- ✓ Expérience confirmée en management de projet
- ✓ Connaissance du milieu hospitalier et du contexte HFAR

De manière générale, le titulaire s'engagera dans une démarche impliquant un devoir d'accompagnement, de conseil et d'alerte permettant à l'HFAR de mener le projet dans les meilleures conditions pour les acteurs impliqués.

Engagements divers

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent en outre à :

- Communiquer les difficultés dont il pourra prendre la mesure au regard de son expérience, au fur et à mesure de l'avancement du marché, afin d'en tenir compte et de prendre des mesures correctives le plus rapidement possible ;
- Respecter la confidentialité vis-à-vis de toutes les informations, documents et mot de passe dont il aurait connaissance du fait de l'exécution des prestations du marché, à leur gestion, à leurs modes d'organisation, à leurs processus de travail et à leurs usagers ;
- Atteindre l'objectif de résultat tel qu'édicté dans l'en-tête de chaque lot dans le présent document (obligation de moyens et de résultats).

5.2 Facturation

La facturation interviendra dans tous les cas sur la base du marché tel qu'il aura été accepté par la Fondation A. de Rothschild.

Le marché fera l'objet d'une facture établie de façon trimestrielle.

Dans le cadre du remplacement de matériel, il pourra être établi, à titre exceptionnel, une facturation à la réalisation, qui s'échelonnera comme suit :

- Facturation des services à la mise en ordre de marche à 50%
- Facturation des services à la vérification de service régulier à 50%

5.3 Modalités pratiques de l'appel d'offres

5.3.1 Echéance pour le retour de la proposition

Voir chapitre « généralités » du présent appel d'offres

5.3.2 Correspondants HFAR

Vos contacts au sein de l'HFAR sont :

- Nicolas VILLA, responsable du pôle Support et Services utilisateurs
 - o nvilla@for.paris
- Frédéric MARTINEZ, responsable adjoint du pôle Infrastructure & Sécurité
 - o fmartinez@for.paris
- Alain CHETCUTI, directeur adjoint des systèmes d'information et des technologies médicales
 - o achetcuti@for.paris
- Frédéric CARPENTIER, responsable Services Economiques
 - o fcarpentier@for.paris