



ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

N°2024_AOO_MAT_RECOND

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« ACQUISITION DE MATERIELS INFORMATIQUES ET TELECOMS RECONDITIONNES,
REMISE A NIVEAU, COLLECTE ET RECYCLAGE DE MATERIELS INFORMATIQUES ET
DE COMMUNICATION »**

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	6
4.2	LE BENEFICIAIRE	6
4.3	LE TITULAIRE	6
ARTICLE 5	DESCRIPTION DU BESOIN	6
5.1	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	6
5.2	GRADES DE RECONDITIONNEMENT ET CATEGORIES DE MATERIELS	6
5.3	DESCRIPTION DES MATERIELS ET DES PRESTATIONS ATTENDUS	7
5.3.1	LOT 1 - PC FIXES, PORTABLES, ET ECRANS RECONDITIONNES, REMISE A NIVEAU DE MATERIELS	7
5.3.1.1	PC FIXES ET PC PORTABLES	7
5.3.1.2	ECRANS	8
5.3.1.3	REMISE A NIVEAU DE MATERIELS INFORMATIQUES	9
(A)	PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE ET TRAITEMENT DES MATERIELS	9
(B)	PRESTATIONS REALISEES	9
(C)	DESTRUCTION DES MATERIELS NE POUVANT ETRE MIS A NIVEAU	9
5.3.2	LOT 2 - ACQUISITION DE TELEPHONES FIXES, MOBILES, ET TABLETTES RECONDITIONNES	10
5.3.3	LOT 3 - SERVEURS, MATERIELS DE STOCKAGE, ELEMENTS ACTIFS DE RESEAU, PERIPHERIQUES VIDEO, RECONDITIONNES	10
5.3.3.1	MARCHES SUBSEQUENTS	11
5.3.3.2	REPOSE ATTENDUE POUR LE LOT 3	11
5.3.4	LOT 4 - COLLECTE ET DESTRUCTION DE MATERIELS USAGES DEEE	11
5.3.5	LOT 5 - PC FIXES, PORTABLES, ET ECRANS RECONDITIONNES (LOT RESERVE)	12
5.3.5.1	PC FIXES ET PC PORTABLES	12
5.3.5.2	ECRANS	13
5.4	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	14
5.4.1	CERTIFICATIONS	14
5.4.2	METHODES DE RECONDITIONNEMENT	14
5.4.3	TRAÇABILITE	14
5.4.1	COMMUNICATIONS DURANT LE MARCHE	14
5.4.2	DEVELOPPEMENT DURABLE	14
ARTICLE 6	GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	15
6.1	LOGISTIQUE	15
6.2	GARANTIE	15
6.2.1	APPEL AU SERVICE DE LA GARANTIE	15
6.2.1	DELAI DE PRISE EN CHARGE ET DE RESOLUTION DES PROBLEMES	15

<u>ARTICLE 7</u>	<u>REPORTING</u>	16
<u>ARTICLE 8</u>	<u>COMMERCIALISATION</u>	16

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, bailleurs sociaux, 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 l'achat de matériels informatiques reconditionnés et sur la remise à niveau de matériels appartenant aux Bénéficiaires de la CANUT.

Article 3 Allotissement

Le présent Accord-Cadre comporte cinq lots :

N° de lot	Description	Type de lot
LOT 1	Acquisition d'ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, et d'écrans reconditionnés, remise à niveau d'équipements informatiques.	Mono-attributaire
LOT 2	Acquisition de téléphones mobiles, fixes, et tablettes reconditionnés	Mono-attributaire
LOT 3	Acquisition de serveurs, matériels de stockage, éléments actifs de réseau, et périphériques, reconditionnés	Multi-attributaires, 3 titulaires
LOT 4	Collecte et destruction de matériels usagés	Mono-attributaire
LOT 5 : Lot Réserve	Acquisition d'ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, et d'écrans reconditionnés, remise à niveau d'équipements informatiques.	Mono-attributaire

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 seront :

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 elle validera toutes les communications qui concernent l'Accord-Cadre entre le Titulaire et les Bénéficiaires.

4.2 Le Bénéficiaire

Chaque Membre de la CANUT 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.

4.3 Le Titulaire

Le Titulaire prend en charge la livraison des produits et prestations décrites 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 adhérent, que ce dernier a bien la qualité de Bénéficiaire.

Article 5 Description du besoin

5.1 Environnement / situation actuelle

Actuellement les organisations éligibles à la CANUT utilisent leurs propres marchés pour acquérir des matériels informatiques neufs, mais ne disposent pas de canal contractuel pour acquérir simplement des matériels reconditionnés ni pour remettre à niveau leurs appareils.

La loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France ainsi que la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, exigent des actions concrètes quant aux usages numériques, parmi lesquels l'allongement de durée de vie des produits, ou l'acquisition de matériels reconditionnés.

5.2 Grades de reconditionnement et catégories de matériels

Les candidats pourront proposer des matériels dont le niveau de cosmétique et de reconditionnement varient. Trois grades pourront être proposés :

GRADE A : Produit reconditionné testé et fonctionnel. Remis à neuf grâce des pièces d'origine ou compatibles. Comme neuf ou en très bon état esthétique (rayures très légères possibles).

GRADE B : Produit reconditionné testé et fonctionnel. Remis en état de fonctionnement grâce à des pièces d'origine ou compatibles. Bon état esthétique avec de légers défauts de plasturgie (rayures et usure possible visibles sur la plasturgie).

GRADE C : Produit reconditionné testé et fonctionnel. En état de fonctionnement. Etat esthétique moyen avec des défauts visibles (rayures et usure possible visibles sur la plasturgie et l'écran).

Concernant les équipements de téléphonie, deux catégories seront distinguées en fonction de la gamme des produits proposés :

CATEGORIE A (CAT. A) : Équipement de téléphonie fixe et sans fil haut de gamme

CATEGORIE B (CAT. B) : Équipement de téléphonie fixe et sans fil moyenne gamme

5.3 Description des matériels et des prestations attendus

5.3.1 Lot 1 - PC fixes, portables, et écrans reconditionnés, remise à niveau de matériels

5.3.1.1 PC fixes et PC portables

Les ordinateurs PC fixes et stations de travail proposés doivent être compatibles avec Windows 10 minimum ou Chrome OS. Une compatibilité avec Windows 11 pourra être exigée lors de l'expression du besoin (bon de commande) par un Bénéficiaire.

Les caractéristiques détaillées des machines et les quantités seront indiquées par le Bénéficiaire dans le bon de commande.

Le matériel doit être livré avec tous les accessoires permettant son fonctionnement :

- Câble d'alimentation
- Adaptateur secteur pour les portables
- Clavier et souris pour les PC fixes

Chaque demande d'un Bénéficiaire reprendra tout ou partie des éléments présentés ci-dessous, en précisant si les caractéristiques attendues sont exactes ou un minimum requis :

Caractéristiques PC fixes	Caractéristiques PC portables
Marque et modèle constructeur souhaitées	Marque et modèle constructeur souhaitées
Taille et type disque dur (en Go)	Taille de l'écran
Taille mémoire (en Go)	Taille et type disque dur (en Go)
Passmark processeur	Taille mémoire (en Go)
Format du boîtier Pc fixe (Tiny, SFF, Tour, ...)	Passmark processeur
Système d'exploitation OEM ou refurbished	Webcam
Type et référence de Processeur	Port sortie vidéo
Grade	Résolution écran
Nombre ports USB A	Système d'exploitation OEM ou refurbished
Nombre de ports USB C	Port Ethernet intégré ou via adaptateur
Port HDMI (O/N)	Capacité Batterie et nb de cellules
Port Display port (O/N)	Type et référence de Processeur
Port VGA (O/N)	Grade
Carte Graphique (intégrée ou spécifique)	Nombre ports USB A
Lecteur / graveur DVD	Nombre de ports USB C
Carte son (intégrée ou spécifique)	Lecteur / graveur DVD
Haut-parleur intégré	Durée garantie avec retour atelier
Durée garantie avec retour atelier	Ecran tactile
Quantité	Batterie haute capacité
	Emplacement SmartCard
	Poids maximum
	Quantité

Principaux constructeurs utilisés par les Bénéficiaires de la CANUT (par ordre alphabétique) :

- ACER
- ASUS
- DELL
- HP
- LENOVO
- TOSHIBA

5.3.1.2 Ecrans

Les écrans doivent être compatibles avec les supports VESA.

Les caractéristiques détaillées des écrans et les quantités seront précisées par le Bénéficiaire au moment de l'expression de son besoin.

Le matériel doit être livré avec tous les accessoires permettant son fonctionnement :

- Câble d'alimentation
- Adaptateur secteur pour les écrans le nécessitant
- 1 Cable vidéo (la technologie numérique sera préférée à l'analogique)

Chaque demande d'un Bénéficiaire reprendra tout ou partie des éléments présentés ci-dessous, en précisant si les caractéristiques attendues sont exactes ou un minimum requis :

Caractéristiques
Taille diagonale en pouces et rapport d'affichage
Résolution
Entrée VGA
Entrée HDMI
Entrée Display Port
Entrée / sortie USB A
Entrée vidéo USB C
Pied réglable en hauteur
Haut-parleurs intégrés
Webcam intégrée
Durée garantie avec retour atelier
Grades acceptés (A / B / C)
Quantité

Principaux constructeurs utilisés par les Bénéficiaires de la CANUT (par ordre alphabétique) :

- DELL
- HP
- IYAMA
- LENOVO
- LG
- PHILIPS / AOC
- VIEWSONIC

5.3.1.3 Remise à niveau de matériels informatiques

Un Bénéficiaire peut solliciter le Titulaire afin de remettre à niveau des matériels en sa possession (PC fixes et portables) afin d'en prolonger la durée de vie.

Le Bénéficiaire précisera dans l'expression de besoin (bon de commande) les évolutions techniques attendues.

(a) Processus de prise en charge et traitement des matériels

Le Titulaire gère la prestation d'enlèvement des équipements en liaison avec le Bénéficiaire. Il précise dans son offre l'organisation qu'il mettra en œuvre en fonction du volume de matériels et des besoins de protection pour le transport.

Le transport est réalisé de manière à assurer la traçabilité des matériels, la sécurisation physique (emballage des matériels) et logicielle (protection optimale des données). Le candidat précisera dans son mémoire technique la procédure de reprise et les conditions de transport proposées.

Un procès-verbal de reprise sera à remettre au Bénéficiaire contre signature.

Après récupération du matériel, le Titulaire réalise leur audit et transmet, dans un délai de 10 jours ouvrés, le rapport récapitulatif au Bénéficiaire, précisant pour chaque appareil :

- Le type de matériel, la marque constructeur, et le numéro de série
- La référence du matériel fournie par le Bénéficiaire
- L'état du matériel et la possibilité de le mettre à jour conformément à la demande du Bénéficiaire ou non
- Le rapport d'effacement des données ou de destruction du disque dur le cas échéant.

Ce rapport sert de support pour un échange entre le Titulaire et le Bénéficiaire afin de valider le contenu de la collecte et d'arbitrer sur les cas particuliers (problèmes d'identification, état du matériel, etc...).

Après leur mise à niveau, le Titulaire organise et coordonne la prestation de retour des équipements en liaison avec le Bénéficiaire. Un procès-verbal de bonne réception est établi et un contrôle des mises à jour par le Bénéficiaire sera réalisé dans les 10 jours ouvrés.

En cas d'anomalie constatée par le Bénéficiaire, un échange a lieu avec le Titulaire pour en établir la réalité. Le Titulaire doit corriger toutes les anomalies constatées sans frais supplémentaire.

Le Bénéficiaire reste propriétaire du matériel pendant tout le processus de traitement par le Titulaire.

(b) Prestations réalisées

Les prestations suivantes permettront d'assurer l'ensemble de la remise à niveau. Elles seront donc chiffrées séparément dans le BPU :

- Récupération des matériels sur palette ou par colis chez le bénéficiaire
- Réception, déballage et stockage de matériels sur le site de traitement.
- Nettoyage de l'équipement
- Effacement de données via outil sécurisé ANSSI
- Destruction de disque dur via système mécanique
- Remplacement composant : DD, RAM, Carte additionnelle (hors fourniture matériel)
- Préparation et emballage de matériels en vue de la sortie du site de traitement.
- Expédition et livraison des matériels sur palette ou par colis chez le bénéficiaire

(c) Destruction des matériels ne pouvant être mis à niveau

Les matériels ne pouvant être mis à niveau peuvent :

- Soit être restitués au Bénéficiaire lors du retour de toutes les machines qui ont été mises à niveau (et clairement identifiés)
- Soit être recyclés par le Titulaire en respectant la DEEE réglementaire. Un certificat de destruction sera fourni à l'adhérent pour chacun des matériels détruits. Cette destruction ne pourra pas être facturée.

Dans cette seconde hypothèse, le Titulaire ayant collecté des matériels qui ne peuvent pas être mis à niveau, doit garantir l'effacement et la destruction totale et définitive de l'ensemble des données (à 100%) par un logiciel agréé par L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Il transmet un rapport d'effacement détaillé par type de matériel au Bénéficiaire.

5.3.2 Lot 2 - Acquisition de téléphones fixes, mobiles, et tablettes reconditionnés

Les produits concernés par ce lot sont des terminaux téléphoniques fixes, DECT, téléphones mobiles, tablettes, casques et accessoires divers.

L'ensemble des terminaux mobiles doivent être désimlockés, et non-subventionnés. Aucune couche logicielle opérateur ne doit être installée. Les smartphones doivent répondre aux normes Européennes et fournis par des canaux de ventes officiels et être configurés en langue française.

Les caractéristiques détaillées des matériels et les quantités seront précisées par le Bénéficiaire au moment de l'expression de son besoin (bon de commande).

Le matériel doit être livré avec tous les accessoires permettant son alimentation électrique.

Chaque demande d'un Bénéficiaire reprendra tout ou partie des éléments présentés ci-dessous, en précisant si les caractéristiques attendues sont exactes ou un minimum requis :

Téléphones mobiles	Tablettes
Marque et modèle	Système d'exploitation et version
Mémoire interne	Marque et modèle
Mémoire de stockage	Mémoire interne
Diagonale écran en pouces	Mémoire de stockage
Connecteur spécifique	Diagonale écran en pouces
Capacité de la batterie	Connecteur spécifique
Format SIM	Capacité de la batterie
Nombre d'emplacements SIM (1 / 2)	Connectivité 3G/4G/5G
Connectivité 3G/4G/5G	
Possibilité de e-sim	

5.3.3 Lot 3 - Serveurs, matériels de stockage, éléments actifs de réseau, périphériques vidéo, reconditionnés

Le lot 3 est multi-attributaires : Chaque besoin fera l'objet d'un marché subséquent passé avec l'adhérent.

Les caractéristiques des matériels attendus seront décrites par chaque Bénéficiaire lors de la préparation de son marché subséquent.

Il est attendu des Titulaires de pouvoir répondre sur une large variété de produits :

- Serveurs de différents formats (rack, tour, blade), différentes marques (HP, DELL, IBM, LENOVO, etc), et différentes caractéristiques
- Matériels de stockage tels que baies, armoires, etc...
- Périphériques

5.3.3.1 Marchés subséquents

Chaque demande d'un Bénéficiaire fera l'objet d'un marché subséquent. Les caractéristiques des matériels attendus seront décrites par chaque Bénéficiaire lors de l'envoi aux titulaires de son marché subséquent.

Lors de la survenance d'un besoin, le Bénéficiaire réalisera cette expression de besoins sous forme d'une lettre de consultation qui intégrera les éléments administratifs et techniques.

5.3.3.2 Réponse attendue pour le lot 3

L'évaluation des candidats sera effectuée sur la capacité à fournir des matériels, sur les prestations proposées et sur la capacité de commercialisation de l'offre.

Les candidats indiqueront dans leur mémoire technique :

- Les éléments tarifaires demandés dans le BPU,
- Leur capacité à reconditionner et fournir des matériels de stockage, des éléments actifs de réseau et des périphériques vidéos,
- Leur politique RSE et de développement durable,
- La commercialisation de l'offre (cf Article 8).

5.3.4 Lot 4 - Collecte et destruction de matériels usagés DEEE

Il est attendu une prestation de reprise des anciens matériels. Cette reprise de matériels s'effectuera sur la base d'une mise à disposition de container/caisse grillagée qui seront déposée sur les sites des adhérents.

Le titulaire s'engage à respecter la législation en vigueur : à récupérer et à recycler le matériel, après la mise en réforme par un adhérent. Cette récupération doit respecter la réglementation en vigueur (arrêté du 23 novembre 2005 relatif **aux modalités de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques** prévues à l'article 21 du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements modifiés en dernier lieu par l'arrêté du 8 octobre 2014). Ainsi le titulaire devra assurer le recyclage des matériels mis sur le marché après le 13 août 2005, conformément à la directive précitée.

Les candidats détailleront dans leurs offres les modalités logistiques et les conditions de collecte :

- Mise à disposition de caisses grillagées, caisses palettes ou autres,
- Fréquence de collecte, volume/poids minimum pour organiser l'enlèvement, etc...
- Listing des matériels remis pour destruction et leur suivi

A minima, le fournisseur fournira un certificat de destruction et pour certains adhérents procédera au perçage du disque dur. Les adhérents fourniront les numéros de série des matériels.

Les prestations d'enlèvement seront effectuées à titre gracieux. L'enlèvement sera accompagné d'un bordereau de suivi de déchets qui sera transmis de préférence sous forme électronique.

Le candidat devra également chiffrer :

- Une prestation de traitement des matériels sur site :
 - o Démontage des disques durs,
 - o Effacement logiciel des données via un outil validé ANSSI
 - o Destruction physique d'un disque dur (perçage, broyage, ...)

5.3.5 Lot 5 - PC fixes, portables, et écrans reconditionnés (Lot réservé)

5.3.5.1 PC fixes et PC portables

Les ordinateurs PC fixes et stations de travail proposés doivent être compatibles avec Windows 10 minimum ou Chrome OS. Une compatibilité avec Windows 11 pourra être exigée lors de l'expression du besoin (bon de commande) par un Bénéficiaire.

Les caractéristiques détaillées des machines et les quantités seront indiquées par le Bénéficiaire dans le bon de commande.

Le matériel doit être livré avec tous les accessoires permettant son fonctionnement :

- Câble d'alimentation
- Adaptateur secteur pour les portables
- Clavier et souris pour les PC fixes

Chaque demande d'un Bénéficiaire reprendra tout ou partie des éléments présentés ci-dessous, en précisant si les caractéristiques attendues sont exactes ou un minimum requis :

Caractéristiques PC fixes	Caractéristiques PC portables
Marque et modèle constructeur souhaitées	Marque et modèle constructeur souhaitées
Taille et type disque dur (en Go)	Taille de l'écran
Taille mémoire (en Go)	Taille et type disque dur (en Go)
Passmark processeur	Taille mémoire (en Go)
Format du boîtier Pc fixe (Tiny, SFF, Tour, ...)	Passmark processeur
Système d'exploitation OEM ou refurbished	Webcam
Type et référence de Processeur	Port sortie vidéo
Grade	Résolution écran
Nombre ports USB A	Système d'exploitation OEM ou refurbished
Nombre de ports USB C	Port Ethernet intégré ou via adaptateur
Port HDMI (O/N)	Capacité Batterie et nb de cellules
Port Display port (O/N)	Type et référence de Processeur
Port VGA (O/N)	Grade
Carte Graphique (intégrée ou spécifique)	Nombre ports USB A
Lecteur / graveur DVD	Nombre de ports USB C
Carte son (intégrée ou spécifique)	Lecteur / graveur DVD
Haut-parleur intégré	Durée garantie avec retour atelier
Durée garantie avec retour atelier	Ecran tactile
Quantité	Batterie haute capacité
	Emplacement SmartCard
	Poids maximum
	Quantité

Principaux constructeurs utilisés par les Bénéficiaires de la CANUT (par ordre alphabétique) :

- ACER
- ASUS
- DELL
- HP
- LENOVO
- TOSHIBA

5.3.5.2 Ecrans

Les écrans doivent être compatibles avec les supports VESA.

Les caractéristiques détaillées des écrans et les quantités seront précisées par le Bénéficiaire au moment de l'expression de son besoin.

Le matériel doit être livré avec tous les accessoires permettant son fonctionnement :

- Câble d'alimentation
- Adaptateur secteur pour les écrans le nécessitant
- 1 Cable vidéo (la technologie numérique sera préférée à l'analogique)

Chaque demande d'un Bénéficiaire reprendra tout ou partie des éléments présentés ci-dessous, en précisant si les caractéristiques attendues sont exactes ou un minimum requis :

Caractéristiques
Taille diagonale en pouces et rapport d'affichage
Résolution
Entrée VGA
Entrée HDMI
Entrée Display Port
Entrée / sortie USB A
Entrée vidéo USB C
Pied réglable en hauteur
Haut-parleurs intégrés
Webcam intégrée
Durée garantie avec retour atelier
Grades acceptés (A / B /C)
Quantité

Principaux constructeurs utilisés par les Bénéficiaires de la CANUT (par ordre alphabétique) :

- DELL
- HP
- IYAMA
- LENOVO
- LG
- PHILIPS / AOC
- VIEWSONIC

5.4 Moyens, organisation, compétences attendues

5.4.1 Certifications

Les candidats détailleront les certifications des constructeurs et autres partenaires dont ils disposent. Ils détailleront aussi les autres certifications en leur possession en rapport avec l'objet de l'Accord-Cadre.

5.4.2 Méthodes de reconditionnement

Les candidats proposeront des produits en très bon état technique et ayant fait l'objet de tests de fonctionnement.

Les candidats indiqueront dans leur mémoire technique les actions de reconditionnement réalisées pour chaque type de produit :

- Analyses réalisées,
- Liste des points de contrôle,
- Mises à jour logicielles et firmware réalisées
- Critères de remplacements de composants,
- Méthode de suppression des données,
- Méthode de gradation des matériels,
- Nettoyage,
- Tests de bon fonctionnement réalisés,
- Etc...

5.4.3 Traçabilité

Les candidats préciseront dans leur mémoire technique les éléments et documents qu'ils fourniront afin de garantir la traçabilité de propriété des matériels proposés.

5.4.1 Communications durant le marché

Chacune des communications promotionnelles ou à destination des adhérents doivent être soumises à sa validation avant tout envoi.

5.4.2 Développement durable

Afin de limiter l'empreinte carbone et les impacts sur le climat, il est souhaité que le titulaire dispose d'implantations de reconditionnement en France Métropolitaine, mais également d'une logistique et des modalités de transport et de livraison rationalisés.

Les candidats préciseront dans leur mémoire technique :

- Les actions développement durable menées par leur société et les résultats obtenus.
- La démarche de responsabilité sociale adoptée (bilan, politique RH, certification ISO 26000 ou équivalent).
- La démarche de responsabilité environnementale adoptée (certification ISO 14001 ou équivalent, évolution du bilan carbone).
- Les actions mises en œuvre pour le réemploi des composants des matériels à recycler.
- La liste des sites de reconditionnement et leur emplacement.

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

6.1 Logistique

Les livraisons peuvent avoir lieu sur un ou plusieurs sites d'un même Bénéficiaire. Une plage horaire de 4 heures sera proposée. La prestation se limite pour l'essentiel à décharger les fournitures.

Les livraisons sur palettes devront être effectuées sur palettes de type « Europe », de dimensions 1200x800mm, avec une hauteur maximale de 2 mètres.

Une prise de rendez-vous préalable à livraison est obligatoire pour définir la plage horaire. Si une livraison est effectuée sans prise de rendez-vous et refusée par le Bénéficiaire, il ne pourra pas être facturé de frais supplémentaires.

Les livraisons s'effectuent en franco de port.

Les matériels sont livrés selon les conditions spécifiques à chaque Bénéficiaire :

- Lieux et horaires de livraison
- Conditionnement particulier (taille de palette, protections...)
- Type et volumétrie du moyen de transport

6.2 Garantie

L'ensemble de matériels bénéficient d'une garantie minimale de 12 mois **retour atelier** à compter de leur date de livraison. Les frais de retour seront pris en charge par le Titulaire.

Dans son offre, le candidat peut proposer, sans surcoût, une garantie de base de 24 mois.

A ces garanties de base, peuvent-être rajoutées en option des extensions de garantie. Les modalités de vente et d'application des extensions de garantie devront clairement être détaillées dans le mémoire technique.

La garantie des accessoires et matériels consommables tels que les batteries et les pièces d'usure devra être précisée.

La prise en compte de la garantie doit être automatique. Aucune saisie supplémentaire ne pourra être demandée aux Bénéficiaires. La date de livraison fait foi.

6.2.1 Appel au service de la garantie

En cas d'appel à la garantie, l'adhérent informera le Titulaire, qui accusera réception de l'incident ou de l'alerte. En cas de signalement par téléphone, le Titulaire enverra une confirmation écrite (par mail). Les délais de prise en charge et de réparation courent à compter de la première information du Titulaire par le Bénéficiaire.

Le titulaire devra mettre à disposition des adhérents une ligne téléphonique dédiée et proposer au minimum :

- Un numéro d'appel unique, pour toutes les interventions, qui centralise tous les appels des utilisateurs. Ce numéro est impérativement de type géographique (commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05), gratuit ou maximum équivalent à la taxation locale (de type " 08 xx..." soit 08 00 xx à 08 11 xx).
- Une adresse de messagerie dédiée aux adhérents du marché pour la fourniture d'information concernant la garantie.
- Les interlocuteurs devront parler couramment le français.

6.2.1 Délai de prise en charge et de résolution des problèmes

Les candidats indiqueront le délai :

- De prise en charge de la garantie, c'est-à-dire d'envoi du bordereau de prise en charge du retour.
- De retour des matériels remis en fonctionnement.

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.

Des réunions de pilotage ont lieu à une fréquence régulière, et au minimum chaque semestre civil.

Un reporting devra être transmis à la CANUT tous les 6 mois à l'issue de chaque semestre civil et dans les 30 jours suivant cette date. 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 ;
- Le retour sur investissement des projets réalisés ;
- Les gains sur achats procurés aux adhérents ;
- ...

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.

Les candidats intégreront dans un document spécifique de leur offre les moyens 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 niveaux d'engagement pris seront valorisés.

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...