



# **ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES**

**N° 2024\_AOO\_HAUT\_VOLUME**

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

**« FOURNITURE ET MAINTENANCE DE MATERIELS D'IMPRESSION HAUT VOLUME »**

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

<b>ARTICLE 1</b>	<b>POUVOIR ADJUDICATEUR</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2</b>	<b>OBJET</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>ALLOTISSEMENT</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>PARTIES</b>	<b>5</b>
4.1	LA CANUT	5
4.2	LE BENEFICIAIRE	6
4.3	LE TITULAIRE	6
<b>ARTICLE 5</b>	<b>DESCRIPTION DU BESOIN</b>	<b>6</b>
5.1	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	6
5.2	VOLUMETRIE PREVISIONNELLE	6
5.3	ACQUISITION / LOCATION	6
5.4	DESCRIPTION DES MATERIELS ATTENDUS	7
5.4.1	OFFRE DE BASE	7
5.4.2	CATALOGUE COMPLEMENTAIRE	8
5.5	CONTROLEUR D'IMPRESSION	9
5.6	OUTIL D'ADMINISTRATION	9
5.6.1	EXIGENCES FONCTIONNELLES DE L'OUTIL D'ADMINISTRATION	9
5.6.2	EXIGENCES DE SECURITE DE L'OUTIL D'ADMINISTRATION	10
<b>ARTICLE 6</b>	<b>GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>10</b>
6.1	LIVRAISON DES MATERIELS	10
6.1.1	CONDITIONS DE LIVRAISON	10
6.1.2	DELAIS DE LIVRAISON	11
6.2	INSTALLATION DES MATERIELS	11
6.2.1	INSTALLATION ET MISE EN ORDRE DE MARCHÉ	11
6.2.2	FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS	12
6.3	REPRISE DES MATERIELS LOUES	12
6.4	ENGAGEMENTS / MAINTENANCE	12
6.4.1	MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	12
6.4.2	MAINTENANCE PREVENTIVE	13
6.4.3	MAINTENANCE CURATIVE	13
6.4.4	ENREGISTREMENT DES INCIDENTS / REGISTRE DE MAINTENANCE	13
6.4.5	ENGAGEMENTS – NIVEAUX DE SERVICE	13
6.5	ÉMISSION DES DEVIS	14
<b>ARTICLE 7</b>	<b>REPORTING</b>	<b>14</b>
7.1	REPORTING FINANCIER	14
7.1	REPORTING DETAILLE	14
<b>ARTICLE 8</b>	<b>GOVERNANCE DU CONTRAT</b>	<b>15</b>

<b>8.1</b>	<b>ORGANISATION DE L'ADHERENT</b>	<b>15</b>
<b>8.2</b>	<b>ORGANISATION DU TITULAIRE</b>	<b>15</b>
<b>8.3</b>	<b>PRINCIPE DE LA RELATION SOUHAITEE</b>	<b>15</b>
<b>8.4</b>	<b>INSTANCES DE PILOTAGE</b>	<b>15</b>
8.4.1	COMITE DE SUIVI TECHNIQUE (COSUI)	16
8.4.2	COMITE DE PILOTAGE LOCAL (COPIL LOCAL)	16
8.4.3	COMITE DE PILOTAGE NATIONAL (COPIL NATIONAL)	16
<b>ARTICLE 9</b>	<b>COMMERCIALISATION</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 10</b>	<b>DEVELOPPEMENT DURABLE – DEMARCHE RSE</b>	<b>17</b>

## 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.
- « **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](mailto: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 et la maintenance de matériels d'impression haut volume pour la Centrale d'Achat du Numérique et des Télécoms.

## 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

De nombreux adhérents disposent dans leurs locaux d'un centre de reprographie dédié, dont le nombre d'équipements varie en fonction des besoins quantitatifs et qualitatifs.

Les besoins peuvent se porter sur des équipements noir & blanc ou couleur, avec des capacités de production et de vitesses différentes et avec des options de finition des plus simples au plus élaborées.

L'objectif est de proposer aux adhérents de la CANUT la possibilité de bénéficier de l'ensemble des équipements et services nécessaire à leur production.

## 5.2 Volumétrie prévisionnelle

La volumétrie prévisionnelle pour la consultation est de :

- 300 moteurs
- 90 équipements N&B
- 210 équipements couleur
- 500 000 000 de pages imprimées, 2/3 en noir 1/3 en couleur

## 5.3 Acquisition / location

Les matériels pourront être loués ou acquis avec un engagement de maintenance et de fourniture des consommables.

L'ensemble des matériels devra être disponible à la location ou à l'achat. La durée de location des matériels proposées sera de 48 ou 60 mois. Il est estimé que 50% des matériels seront loués et 50% des matériels seront acquis.

En cas d'acquisition des matériels, l'engagement de maintenance devra être à minima de 60 mois, quelle que soit la date d'acquisition.

Le logiciel de soumission pourra être acquis ou loué avec un matériel d'impression. En cas d'acquisition la maintenance devra être incluse la première année.

## 5.4 Description des matériels attendus

### 5.4.1 Offre de base

Les candidats proposeront dans leur offre de base **4 configurations de matériels** (2 moteurs noir & blanc et 2 moteurs couleurs) dotés des fonctionnalités minimales détaillées ci-après, et un catalogue présentant le reste de leur gamme de matériels et d'options de finitions en ligne. Les candidats noteront que toutes les caractéristiques techniques présentées ci-après constituent une cible vers laquelle les matériels doivent tendre. En revanche l'appréciation technique du produit sera impactée.

#### **CONFIGURATION NOIR ET BLANC N°1 : Imprimante de production haut volume noir & blanc proposant une vitesse d'impression cible de 90 ppm pour un papier A4 de 80g environ.**

Ce matériel devra convenir pour un volume d'impression moyen de 200 000 pages par mois. Il devra disposer d'un système permettant le changement des toners sans interruption de la production.

Cet appareil doit accepter différents formats et types de papiers :

- Formats A5, A4 et A3
- Grammages de 60 (autocopiant par exemple) à 250g (papiers couchés inclus)
- Planches d'étiquettes

La configuration de base, chiffrée dans les annexes financières doit disposer :

- d'une capacité d'entrée papier de 6 000 feuilles (A5, A4 ou A3) environ
- d'un système d'agrafage 1 et 2 points pour 100 feuilles environ
- d'un système de perforation 2, 4 et 21 trous
- d'un système d'insertion « hors-four » après chauffe
- d'un système d'insertion en by-pass avant la chauffe

En plus de cette configuration, le candidat indiquera dans son offre toutes les options dont peut être équipé cet appareil. Chacune de ces options fera l'objet d'une tarification individuelle.

L'offre du candidat devra intégrer les fiches techniques de l'appareil proposé et de toutes les options disponibles, qu'elles soient intégrées dans la configuration de base ou non.

#### **CONFIGURATION NOIR ET BLANC N°2 : Imprimante de production haut volume noir & blanc proposant une vitesse d'impression cible de 120 ppm pour un papier A4 de 80g environ.**

Ce matériel devra convenir pour un volume d'impression moyen de 1 000 000 pages par mois. Il devra disposer d'un système permettant le changement des toners sans interruption de la production.

Cet appareil doit accepter différents formats et types de papiers :

- Formats A5, A4 et A3 à minima
- Grammages de 60 (autocopiant par exemple) à 250g (papiers couchés inclus)
- Planches d'étiquettes

La configuration de base, chiffrée dans les annexes financières doit disposer :

- d'une capacité d'entrée papier de 6 000 feuilles (A5, A4 ou A3) environ
- d'un système d'agrafage 1 et 2 points pour 100 feuilles environ
- d'un module de finition livret
- d'un système de perforation 2 et 4 trous
- d'un système d'insertion « hors-four » après chauffe
- d'un système d'insertion en by-pass avant la chauffe

En plus de cette configuration, le candidat indiquera dans son offre toutes les options dont peut être équipé cet appareil. Chacune de ces options fera l'objet d'une tarification individuelle.

L'offre du candidat devra intégrer les fiches techniques de l'appareil proposé et de toutes les options disponibles, qu'elles soient intégrées dans la configuration de base ou non.

**CONFIGURATION COULEUR N°1 : Imprimante de production haut volume couleur proposant une vitesse d'impression cible de 65 ppm pour un papier A4 de 80g environ.**

Ce matériel devra convenir pour un volume d'impression moyen de 100 000 pages par mois. Il devra disposer d'un système permettant le changement des toners sans interruption de la production.

Cet appareil doit accepter différents formats et types de papiers :

- Formats A5, A4 et A3
- Grammages de 60 (autocopiant par exemple) à 250g (papiers couchés inclus)
- Planches d'étiquettes

La configuration de base, chiffrée dans les annexes financières doit disposer :

- d'une capacité d'entrée papier de 6 000 feuilles (A5, A4 ou A3) environ
- d'un système d'agrafage 1 et 2 points pour 100 feuilles environ
- d'un système de perforation 2, 4 et 21 trous
- d'un système d'insertion « hors-four » après chauffe
- d'un système d'insertion en by-pass avant la chauffe

En plus de cette configuration, le candidat indiquera dans son offre toutes les options dont peut être équipé cet appareil. Chacune de ces options fera l'objet d'une tarification individuelle.

L'offre du candidat devra intégrer les fiches techniques de l'appareil proposé et de toutes les options disponibles, qu'elles soient intégrées dans la configuration de base ou non.

**CONFIGURATION COULEUR N°2 : Imprimante de production haut volume couleur proposant une vitesse d'impression cible de 80 ppm pour un papier A4 de 80g environ.**

Ce matériel devra convenir pour un volume d'impression moyen de 300 000 pages par mois. Il devra disposer d'un système permettant le changement des toners sans interruption de la production.

Cet appareil doit accepter différents formats et types de papiers :

- Formats A5, A4 et A3 à minima
- Grammages de 60 (autocopiant par exemple) à 250g (papiers couchés inclus)
- Planches d'étiquettes

La configuration de base, chiffrée dans les annexes financières doit disposer :

- d'une capacité d'entrée papier de 6 000 feuilles (A5, A4 ou A3) environ
- d'un système d'agrafage 1 et 2 points pour 100 feuilles environ
- d'un module de finition livret
- d'un système de perforation 2 et 4 trous
- d'un système d'insertion « hors-four » après chauffe
- d'un système d'insertion en by-pass avant la chauffe

En plus de cette configuration, le candidat indiquera dans son offre toutes les options dont peut être équipé cet appareil. Chacune de ces options fera l'objet d'une tarification individuelle.

L'offre du candidat devra intégrer les fiches techniques de l'appareil proposé et de toutes les options disponibles, qu'elles soient intégrées dans la configuration de base ou non.

#### 5.4.2 Catalogue complémentaire

Le catalogue complémentaire devra proposer d'autres configurations avec des capacités ou des spécifications techniques différentes. Il intégrera également :

- Des modules de finition hors ligne (Massicot, Plockmatic ...) et la maintenance associée.
- Un logiciel de soumission de travaux. Les adhérents sont majoritairement équipés d'un tel outil aujourd'hui. Les fonctionnalités proposées devront couvrir l'ensemble des besoins d'un centre de reprographie (catalogue en ligne, imprimante virtuelle, bon de travail...). Un coût d'acquisition et les coûts de

maintenance associés (mise à jour et support téléphonique) devront être proposés. Les prestations d'installation/intégration et de formation devront être chiffrées sous forme de coût de journée. Les frais d'hébergement et de bouche seront intégrés au coût de journée. La présentation de la solution devra être clairement détaillée dans le mémoire technique du candidat.

Enfin si le candidat dispose de matériels communément utilisés dans un CRD mais distinct des moyens d'impression (massicot, filmeuse, colleuse, ...) ils pourront également intégrer ces produits dans leur catalogue.

## 5.5 Contrôleur d'impression

Chaque matériel devra être livré avec son propre contrôleur d'impression. Ce contrôleur pourra être propriétaire ou, de type « Fiery » ou équivalent.

En cas de contrôleur propriétaire, le candidat intégrera le coût dans la configuration. La fourniture d'un contrôleur non-propriétaire pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Les contrôleurs doivent répondre aux besoins suivants :

- Chaque imprimante de production devra posséder son matériel de contrôle : Station de travail, écran, clavier, souris.
- Formats de fichiers à minima traités par le contrôleur : Adobe PostScript 3, PDF, PCL 6, TIFF.
- Possibilité de transférer un fichier avec son bon de travail entre tous les contrôleurs des 3 lignes de production noir et blanc afin de faire face aux urgences et organisation de la production (lors d'un incident par exemple)
- L'opérateur doit pouvoir organiser et optimiser sa production :
  - Contrôle des travaux (Possibilité de visualiser les travaux avant impression)
  - Priorisation des travaux, gestion des urgences

## 5.6 Outil d'administration

Les candidats devront intégrer dans leur offre un outil d'administration centralisé permettant le recueil des données d'impression de chaque matériel fourni.

Ce chapitre détaille les caractéristiques, fonctionnalités, règles d'intégration/sécurité et d'exploitation auxquelles cet outil d'administration devra répondre.

L'ensemble des logiciels fournis par le titulaire devra être compatible avec l'ensemble des matériels et accessoires en ligne proposés par le titulaire.

Cet outil d'administration fera partie du coût d'acquisition / location des matériels et ne pourra donc pas faire l'objet d'une facturation complémentaire.

### 5.6.1 Exigences fonctionnelles de l'outil d'administration

Les fonctionnalités offertes par l'outil d'administration centralisé seront les suivantes :

- Éléments de facturation : Collecte automatique des données issues des différents compteurs (nombre de pages imprimées N&B et couleur, A3 ou A4, ...).
- Reporting et tableaux de bord
  - Production automatique de rapports et de tableaux de bord sur l'état d'utilisation des matériels et consommables (ex : mesure du taux d'utilisation des matériels, mesure de la consommation énergétique, ...),
  - Production d'inventaire de parc (ex : localisation, adresse IP, nom DNS, numéro de série, modèle, version de firmware, accessoires installés, ...).
- Supervision du parc
  - Remontée d'alertes techniques pour la maintenance des matériels,

- Remontée d'alertes en fonction de seuils définis sur l'utilisation des consommables,
- Mesure des différents indicateurs,
- Les alertes de maintien en conditions opérationnelles du service. Avec en particulier :
  - Le déclenchement des actions de maintenance préventive et corrective,
  - Le suivi (traçabilité) des actions de maintenance préventive et corrective,
  - La génération d'alertes en cas de dépassement des plages de maintenance.
- Évolutivité de l'outil : Capacité à prendre en compte les nouveaux équipements ou fonctionnalités mis en place tout au long de l'Accord-Cadre.

### 5.6.2 Exigences de sécurité de l'outil d'administration

L'outil d'administration devra respecter les règles de sécurité des adhérents. Son accès par un navigateur devra être si possible chiffré en HTTPS (avec certificat si possible).

Il est attendu du candidat :

- Qu'il précise les mécanismes à mettre en place pour n'autoriser le serveur à se connecter qu'aux seuls dispositifs d'impression (ex : des filtres peuvent-ils être mis en place).
- Qu'il indique s'il existe une possibilité de chiffrement des données transmises des sites internes des adhérents vers l'externe,
- Qu'il indique les ports TCP IP utilisés dans les différentes fonctions et précise si leur modification est possible.

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

### 6.1 Livraison des matériels

Les éléments définis ci-dessous concernent l'ensemble des étapes dans la fourniture et la mise en œuvre des matériels d'impression, venant en remplacement des matériels existants.

Le titulaire est responsable et prend à sa charge l'ensemble des frais engendrés et des opérations nécessaires à la réalisation de ce service.

Les tarifs proposés dans les annexes financières intégreront les éléments suivants :

- La location ou l'acquisition des matériels
- La fourniture de l'ensemble des consommables (hors papier) nécessaires à la réalisation des travaux
- Les prestations de livraison, d'installation et mise en ordre de marche
- La formation des utilisateurs
- Les opérations de maintenance préventive et de maintenance corrective, incluant les frais de déplacement, la main d'œuvre, le coût des pièces de rechange, la mise à disposition d'un support téléphonique dédié
- L'enlèvement des matériels au terme du contrat de location.

#### 6.1.1 Conditions de livraison

Les tarifs proposés intégreront les frais liés à une livraison dans les conditions suivantes :

- Livraison par camion équipé d'un hayon automatique
- Livraison en rez-de-chaussée
- Livraison nécessitant un transpalette
- Livraison dans des horaires de bureau standard, avec prise de rendez-vous

L'adhérent devra préciser les aspects logistiques nécessaires au titulaire pour effectuer les livraisons et particulièrement :

- Les heures possibles de livraison,
- Les facilités d'accès au bâtiment (monte-charge, rampe, etc.),
- Les modalités d'accès au bâtiment (pièce d'identité, parking camion, etc.),
- Le/les contact(s) de livraison.

Le titulaire devra respecter les spécificités de livraison de chaque site et prendre contact avec les interlocuteurs désignés afin d'organiser les livraisons.

Dans le cadre des livraisons, le titulaire devra notamment :

- Pour toute livraison :
  - Vérifier la complétude du bon de commande émis
  - Le cas échéant, collecter les informations manquantes auprès du ou des interlocuteurs désignés
  - Déterminer et mettre en place les moyens nécessaires à la bonne exécution de la livraison des matériels.
- Confirmer la date et l'horaire de livraison au plus tard 72 heures avant la livraison. En cas de non-respect de cette exigence, la responsabilité du titulaire sera engagée et pourra entraîner une nouvelle livraison à ses frais.
- Tenir informé les interlocuteurs désignés de tout contre temps ayant pour conséquence de retarder voire reporter la livraison des matériels et le cas échéant proposer immédiatement une nouvelle date de passage.

Si la livraison nécessite l'utilisation de matériel spécifique (nacelle, monte-charge...) ou si la livraison doit se faire dans des conditions particulière (en étage, la nuit...) elle pourra faire l'objet d'un devis spécifique.

### 6.1.2 Délais de livraison

Sous réserve de la mise à disposition des locaux par l'adhérent, la livraison interviendra dans un délai de 5 semaines maximum à compter de la date d'émission de la commande.

## 6.2 Installation des matériels

### 6.2.1 Installation et mise en ordre de marche

Le titulaire procédera à l'installation et la mise en ordre de marche des matériels commandés, qui consiste à :

- Déballer, évacuer et traiter les emballages suite à l'installation et à la mise en service des matériels
- Effectuer le montage des matériels et de leurs accessoires
- Alimenter et connecter les matériels ainsi que les connexions réseau
- Procéder aux tests de bon fonctionnement

A l'issue de l'installation et de la mise en service, les matériels doivent assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation, et remplir les fonctions auxquelles ils sont destinés.

L'installation et la mise en service seront validées par le responsable de l'atelier. Tout retard entraînera des pénalités conformément à l'annexe pénalités.

Les candidats décriront dans le mémoire technique les modalités d'installation et de mise en ordre de marche des matériels concernés.

## 6.2.2 Formation et accompagnement des utilisateurs

Les candidats décriront dans le mémoire technique les modalités relatives à la formation des utilisateurs. Ces formations pourront être effectuées sur le lieu d'implantation des matériels ou dans les locaux du titulaire. Elles devront être dispensées dans un délai raisonnable après l'installation et la mise en service des matériels.

La formation doit permettre à l'utilisateur de maîtriser toutes les fonctions du matériel et les opérations d'exploitation courantes. A l'issue de la formation, le Titulaire remettra au responsable de l'atelier une documentation rédigée en langue française, décrivant les fonctions ainsi que les modalités d'utilisation et d'entretien de chaque matériel.

## 6.3 Reprise des matériels loués

La reprise des matériels loués a pour objectif de permettre une transition sans aucune interruption de service avec le titulaire entrant du prochain accord-cadre. Cette phase sera déclenchée automatiquement un mois avant la fin de la période de location des matériels. Le titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques spécifiques à cette phase.

Un planning de reprise des matériels devra être proposé à l'adhérent au moins un mois avant le retrait des matériels. En cas de désaccord avec l'adhérent une nouvelle proposition sera faite au plus tard 15 jours après.

La reprise des matériels s'organisera autour des missions de :

- Coordination des éventuelles opérations de retrait du titulaire avec les opérations de déploiement du titulaire ;
- Restitution à l'adhérent de l'ensemble des données afférentes à son parc ;
- Transfert de connaissance par le titulaire (sortant) vers le titulaire entrant.

Cela impliquera la participation aux réunions et travaux tripartites entre le titulaire (sortant), le titulaire entrant et l'adhérent.

Il est attendu du titulaire qu'il mette tout en œuvre pour garantir qu'aucune interruption de service n'interviendra pendant cette phase de reprise des matériels.

La reprise des matériels ne pourra faire l'objet d'aucune facturation. Elle devra être incluse dans les coûts de location des matériels. Seules des opérations non prévues et demandées expressément au titulaire pourront faire l'objet d'un devis complémentaire.

## 6.4 Engagements / Maintenance

### 6.4.1 Maintien en condition opérationnelle

Le maintien en condition opérationnelle doit offrir une disponibilité maximale des moyens d'impression fournis par le Titulaire.

Les services récurrents permettant d'obtenir cette disponibilité sont définis par un ensemble d'activités et de moyens, fournis, mis en œuvre et exécutés par le titulaire, ayant pour principal objectif d'assurer aux utilisateurs le maintien en condition opérationnelle des matériels d'impression haut volume.

La qualité du service délivré par le Titulaire sera appréciée au travers de différents indicateurs et livrables que le Titulaire s'engage à produire, respecter et faire évoluer tout au long de l'Accord-Cadre. Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des services récurrents, et est garant de la continuité de service tout au long de l'Accord-Cadre.

Les candidats décriront dans le mémoire technique l'organisation technique et commerciale proposée pour assurer le maintien en condition opérationnelle des matériels d'impression haut volume.

L'accent sera mis sur la maintenance préventive et curative, permettant d'assurer une disponibilité maximale des matériels.

#### 6.4.2 Maintenance préventive

Les candidats décriront dans leur offre :

- Les moyens mis en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des matériels
- La fréquence des contrôles de prévention
- Les actions réalisées lors d'un contrôle de prévention

Les interventions préventives devront se faire sur rendez-vous, avec l'accord préalable du responsable du CRD, afin de ne pas perturber le service.

#### 6.4.3 Maintenance curative

Afin d'assurer le bon fonctionnement de l'atelier de reproduction, le titulaire s'engage à fournir les services suivants tout au long de l'exécution de l'Accord-Cadre :

- Support téléphonique : Les reprographes ont accès à une assistance téléphonique (appel sur un numéro non surtaxé) dédiée à la télémaintenance et à la prise en compte des demandes d'intervention. Celle-ci doit être accessible a minima du lundi au vendredi, de 7h00 à 16h00, jours fériés exclus.
- Traitement et résolution des anomalies : le délai d'intervention ne doit pas excéder 4 heures à compter de la déclaration de l'incident. Chaque intervention doit faire l'objet d'un rapport dans lequel est décrit la nature de la panne, les solutions apportées, la date convenue pour une nouvelle intervention le cas échéant, et le visa du technicien ayant effectué l'intervention.
- Tout retard d'intervention entraînera des pénalités conformément à l'annexe des pénalités.

#### 6.4.4 Enregistrement des incidents / Registre de maintenance

Si l'intervention requiert une expertise, une technicité ou un outillage spécifique (ou un cas non documenté) pour rétablir le service, l'incident doit être escaladé auprès du titulaire.

Toute intervention doit au préalable faire l'objet de l'ouverture d'un dossier, exception faite des alertes techniques émises par les outils de supervision.

Dans ce cadre, le titulaire devra notamment effectuer :

- Toute intervention nécessaire pour le maintien en condition opérationnelle des matériels, ou une remise en état suite à un dysfonctionnement
- Tout remplacement de périphériques, accessoires ou consommables défectueux,
- Tout remplacement de pièces détachées et pièces d'usure.

Afin de garantir le bon déroulement et le suivi des interventions, le titulaire devra s'assurer de la complétude du registre de maintenance de chaque matériel à chaque intervention. Il s'agit à minima des éléments suivants :

- Période d'indisponibilité,
- Nature des interventions et mesures prises,
- Description des pièces et organes remplacés,
- Nom et signature de l'intervenant,
- Observations formulées.

Le titulaire fournira un accès en temps réel à l'ensemble des informations du registre de maintenance (Extranet, ...). Le soumissionnaire décrira dans son offre les outils proposés pour l'accès de l'adhérent au registre.

#### 6.4.5 Engagements – niveaux de service

Les adhérents utilisent des matériels d'impression dont le niveau de disponibilité est très important. Pour répondre à ces besoins le candidat proposera des niveaux de services liés au temps de remis en fonctionnement (GTR).

Le temps de remise en fonctionnement ne doit pas excéder 6 heures après l'enregistrement de l'appel.

Les plages horaires pour les appels au support sont les suivantes : Du lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00. Le candidat pourra proposer une plage horaire plus étendue. Cette proposition sera évaluée.

#### **Kit de maintenance sur site :**

Les adhérents pourront exiger un « kit de maintenance » sur site en cas de non-respect des délais de remise ne fonctionnement. Ce kit intégrera un double des pièces nécessaires aux matériels présents le site afin de supprimer les délais de fourniture de pièces.

## **6.5 Émission des devis**

Toute demande de devis devra être satisfaite dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. Le délai court à réception de la demande de devis par mail.

## **Article 7 Reporting**

### **7.1 Reporting financier**

Il est exigé du Titulaire qu'il fournisse un reporting financier de son activité et de ses résultats. Il devra être transmis à la CANUT tous les 6 mois, au 31 janvier et au 31 juillet en portant sur le premier et deuxième semestre de l'année en cours. Il devra notamment contenir :

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

### **7.1 Reporting détaillé**

Il est exigé du titulaire qu'il fournisse à la CANUT un reporting détaillé et régulier de son activité et de ses résultats, tous les 6 mois. Il comprendra les informations nécessaires au suivi de l'activité du Titulaire sur le marché. Il devra notamment contenir :

- Le volume d'affaire global réalisé chaque 6 mois,
- Le nombre de pages global imprimées avec la répartition A4/A3, N&B et couleur
- Le volume d'affaire réalisé annuellement par chaque adhérent,
- Le volume d'affaire réalisé sur la partie BPU de base et le volume d'affaire réalisé sur la partie catalogue
- La liste complète des commandes passées par les établissements adhérents
- La répartition des commandes annuelles sur chacune des lignes du BPU
- La répartition des commandes annuelles sur chacune des options
- Le suivi du parc de matériels d'impression : type de matériels déployés, options, âge du parc, ...
- La volume et le type de pages imprimées par les différents adhérents (A4/A3, N&B/couleur, ...)
- ...

## Article 8 Gouvernance du contrat

### 8.1 Organisation de l'adhérent

Chaque adhérent identifiera trois rôles de référents :

- Référent technique
- Référent administratif (marché, financier)
- Référent pilotage marché

Une même personne pourra cumuler les rôles de référent. En cas d'absence d'un référent, l'adhérent désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

### 8.2 Organisation du titulaire

Il est souhaité que le titulaire soit représenté par un seul interlocuteur, responsable opérationnel de l'ensemble du contrat, chargé de coordonner les différentes actions et informations auprès des adhérents, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du contrat.

Il devra être investi de l'autorité suffisante pour pouvoir prendre toutes décisions concernant la réalisation du contrat.

Le « coordinateur global » du Titulaire sera maître d'œuvre de la réalisation des prestations prévues dans le marché. Il assurera à ce titre la responsabilité de fournir à l'adhérent les produits, services et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu.

Il aura notamment en charge :

- Le pilotage des prestations,
- L'organisation des instances et la réalisation des livrables associés,
- Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,
- La validation pour le compte du titulaire de tous les livrables,
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations,

Il sera l'interlocuteur de l'adhérent, auquel il rapportera.

En cas d'absence du coordinateur global, le titulaire désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

### 8.3 Principe de la relation souhaitée

Il est attendu que le titulaire soit particulièrement réactif en cas de problèmes, quels qu'ils soient, en communiquant au plus tôt à l'établissement l'existence dudit problème.

Dans le cas d'un incident en dehors de son périmètre de responsabilité, le titulaire collaborera de manière active à sa résolution dans la mesure de ses moyens.

La CANUT sera sollicitée en cas de problèmes récurrents et interviendra en tant que médiateur. Elle sera également sollicitée pour tout changement qui aura un impact sur l'Accord-Cadre (modification de références, de tarifs, ...)

### 8.4 Instances de pilotage

Le pilotage du contrat doit être réalisé dès la validation du bon fonctionnement et se terminera avec la fin de la prestation de retrait des matériels. Les instances de gouvernance seront planifiées à l'initiative de l'établissement adhérent.

#### 8.4.1 Comité de suivi technique (COSUI)

Le comité de suivi technique traite du suivi opérationnel de la prestation. Il se réunit périodiquement, généralement trimestriellement. Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à l'adhérent 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte-rendu doit être fourni par le Titulaire à l'adhérent sous un délai de 2 jours ouvrés, il est approuvé par écrit lors de la réunion suivante,
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte-rendu et est soumis au comité de pilotage.

#### 8.4.2 Comité de pilotage local (COPIL LOCAL)

Le comité de pilotage se réunit tous les ans.

Il a notamment pour mission :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le titulaire,
- De suivre et décider de plans d'améliorations,
- De préconiser des évolutions nécessaires,
- De consolider l'ensemble des Comités de Suivi Technique,
- De traiter les pénalités,
- De valider les éléments de facturation,
- D'arbitrer et décider en fonction des éléments soumis.

Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant qu'il juge nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à l'adhérent 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte-rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du compte-rendu.

#### 8.4.3 Comité de pilotage national (COPIL NATIONAL)

Le comité de pilotage national, se réunit tous les ans. Il réunit à minima le coordinateur global et le coordinateur du marché CANUT. Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant qu'il juge nécessaire.

Seront notamment abordés :

- Les chiffres des 12 mois précédents
- Le bilan du SAV des 12 mois précédents
- Les actions de commercialisation réalisées lors de 12 mois précédents et leurs résultats
- Les actions de commercialisation qui seront réalisées lors de 12 prochains mois
- Les évolutions des produits de l'offre de base et du catalogue
- Les nouveautés produits prévues sur les 12 prochains mois
- Les propositions d'amélioration du marché qui pourraient être mises en œuvre
- Les mises à jour de catalogue

- ...

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni au coordinateur du marché CANUT dans un délai de 5 jours ouvrés avant le jour du comité,

## Article 9 Commercialisation

Le titulaire doit assurer, en collaboration avec la CANUT, la promotion de l'Accord-Cadre afin que les adhérents effectifs et potentiels aient connaissance de l'Accord-Cadre et de ses caractéristiques, en faciliter l'accès et l'utilisation.

Les candidats intégreront dans un **document spécifique** les moyens qui seront mis en œuvre dans ce but.

Les moyens proposés doivent viser deux objectifs :

- Permettre aux adhérents 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 d'adhérents de l'Accord-Cadre, grâce à des actions commerciales et de communications auprès des adhérents 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 outils d'aide à la communication qu'ils ont la capacité d'organiser durant l'exécution du contrat : des webinaires, des communiqués dans la presse spécialisée, la mise en avant de l'Accord-Cadre sur leur site internet, des campagnes de mailing, etc... ;

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

**Il est attendu des engagements forts sur les moyens mis à disposition de la commercialisation** : Nombre de ressources, profils, nombre de campagnes, méthodologie, nombre d'actions commerciales de terrain, ressources dédiées ...

## Article 10 Développement durable – Démarche RSE

Les candidats préciseront dans leur mémoire technique :

- Les actions développement durable menées par leur société et les résultats obtenus suite à la mise en place de ces démarches.
- La démarche de responsabilité sociale adoptée par sa société (bilan, politique RH, certification ISO 26000 ou équivalent) ;
- La démarche de responsabilité environnementale adoptée par sa société (certification ISO 14001 ou équivalent, évolution du bilan carbone sur les 3 dernières années, axes d'amélioration)