



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_SERVICES_IMPRESSIION

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« SERVICES D'IMPRESSIION – ACHAT ET LOCATION DES MATERIELS D'IMPRESSIION
BUREAUTIQUES, DE CONSOMMABLES D'IMPRESSIION ET PRESTATIONS DE
SERVICES ASSOCIEES »**

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	7
ARTICLE 2	OBJET	7
ARTICLE 3	ALLOTISSEMENT	8
ARTICLE 4	PARTIES	8
4.1	LA CANUT	8
4.2	LE BENEFICIAIRE	9
4.3	LE TITULAIRE	9
ARTICLE 5	GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	10
5.1	LOT 1 - MODELE ECONOMIQUE	10
5.2	LOT 1 - CAUTION DES ETABLISSEMENTS BENEFICIAIRES	10
5.3	LOT 1 - ACCES DU TITULAIRE AUX SITES	10
5.4	LOT 1 - EXIGENCES DE SERVICE	10
ARTICLE 6	DESCRIPTION DU BESOIN DU LOT 1	11
6.1	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	11
6.2	PHASES DE DEPLOIEMENT	11
6.3	PHASE D'APPROPRIATION ET DE DEPLOIEMENT	11
6.3.1	ORGANISATION	12
6.3.1.1	SOUS PHASE D'APPROPRIATION	12
6.3.1.2	SOUS PHASE DEPLOIEMENT	12
6.3.2	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION	13
6.3.2.1	LIVRAISON D'UN MATERIEL	13
6.3.2.2	MISE EN SERVICE D'UN MATERIEL AVEC UN CONTRAT DE SERVICE	13
6.3.2.3	COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT	14
6.3.3	FORMATIONS	14
6.3.4	FIN DE LA PHASE D'APPROPRIATION ET DE DEPLOIEMENT :	14
6.4	PHASE DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	15
6.4.1	ORGANISATION	15
6.4.2	DETAIL DES SERVICES	15
6.4.2.1	SERVICE DE « FOURNITURE UNITAIRE DE SOLUTION D'IMPRESSION »	15
6.4.2.2	SERVICE DE « MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU PARC »	15
6.4.2.3	ENREGISTREMENT DES INCIDENTS PAR LE TITULAIRE / REGISTRE DE MAINTENANCE	16
6.4.2.4	MAINTENANCE PREVENTIVE	16
6.4.2.5	MAINTENANCE CORRECTIVE / RESOLUTION D'INCIDENTS	16
6.4.2.6	INTERVENTIONS HORS GARANTIE - CASSE	17
6.4.2.7	SERVICE D'« ADMINISTRATION CENTRALISEE DU PARC »	17
6.4.2.8	SERVICE DE « GESTION DES CONSOMMABLES »	17
6.4.2.9	GESTION DES CONSOMMABLES USAGES	18
6.4.3	MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DES MATERIELS « HAUTEMENT DISPONIBLES » (PREMIUM)	18

6.5	PHASE DE REPRISE DES MATERIELS - REVERSIBILITE	18
6.5.1	NOTIFICATION DE LA FIN DES CONTRATS DE LOCATION	18
6.5.2	FIN DU CONTRAT DE LOCATION - PROLONGATION	18
6.5.2.1	PROLONGATION DU CONTRAT DE LOCATION	18
6.5.2.2	ENLEVEMENT DU MATERIEL A L'ISSUE DU CONTRAT DE LOCATION :	19
6.5.3	REPRISE DES MATERIELS	19
ARTICLE 7 DESCRIPTION TECHNIQUE DES MATERIELS ATTENDUS DU LOT 1		20
7.1	DEFINITION DES CATEGORIES	20
7.1.1	MFP	20
7.1.2	IMPRIMANTES	20
7.1.3	CONSOMMABLES POUR LES IMPRIMANTES TRANSACTIONNELLES	20
7.2	PRESCRIPTIONS COMMUNES ET OBLIGATOIRES A TOUTES LES CATEGORIES	21
7.2.1	EXIGENCES TECHNIQUES MFP	21
7.2.2	EXIGENCES TECHNIQUES IMPRIMANTES	22
7.2.3	EXIGENCES DE SECURITE	22
7.2.4	EXIGENCES DE LIVRAISON ET MISE À DISPOSITION	23
7.3	CATEGORIE SPECIFIQUE IMPRIMANTES A5	23
7.4	ACCESSOIRES POUR TOUTES LES CATEGORIES	24
7.5	MEUBLE SOCLE	24
7.6	MODIFICATION D'UN MODELE SELECTIONNE POUR UNE CATEGORIE	24
7.7	FIN DE VIE D'UN MATERIEL	24
ARTICLE 8 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES DU LOT 1		24
8.1	PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES OBLIGATOIRES	24
8.1.1	DEMENAGEMENT DE SOLUTION D'IMPRESSION	24
8.1.2	ÉTUDE, REALISATION ET DE CONDUITE DE PROJET	25
8.1.3	RELEVES DES COMPTEURS	25
8.1.4	PRESTATION DE DEFINITION DE LA POLITIQUE D'IMPRESSION	25
8.1.5	FORMATIONS PLENIERES COMPLEMENTAIRES	25
8.1.6	TECHNICIEN DEDIE SUR SITE POUR LES PARCS DE GRANDE TAILLE	25
8.1.7	JOURNEE COMPLEMENTAIRE DE TECHNICIEN SUR SITE	26
8.1.8	OUTIL LOGICIEL DE GESTION DES IMPRESSIONS	26
8.2	PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE FACULTATIVE – MATERIELS RECONDITIONNES	26
ARTICLE 9 GOUVERNANCE DU LOT 1		27
9.1	ORGANISATION MISE EN PLACE PAR LE BENEFICIAIRE ET LE TITULAIRE	27
9.1.1	ORGANISATION DU BENEFICIAIRE	27
9.1.2	ORGANISATION DU TITULAIRE	27
9.2	PRINCIPES DE LA RELATION SOUHAITEE	28
9.3	INSTANCES DE PILOTAGE	28
9.3.1	COMITE DE SUIVI TECHNIQUE (COSUI)	28
9.3.2	COMITE DE PILOTAGE LOCAL (COPIL LOCAL)	28

9.3.3	COMITE DE PILOTAGE NATIONAL (COFIL NATIONAL)	29
9.4	PLAN D'ASSURANCE QUALITE (PAQ)	29
9.5	LIVRABLES	29
ARTICLE 10	NIVEAUX DE SERVICE DU LOT 1	30
ARTICLE 11	OUTIL D'ADMINISTRATION DU LOT 1	30
11.1	FONCTIONNALITES DE L'OUTIL	31
11.2	CONTRAINTES D'INTEGRATION	31
11.2.1	SERVEUR	31
11.2.2	CLIENT	31
11.3	EXIGENCES DE SECURITE	32
ARTICLE 12	OUTIL DE GESTION DES IMPRESSIONS DU LOT1	32
12.1	ERGONOMIE	32
12.2	GESTION DES ACCES / CONFIDENTIALITE	32
12.3	COUVERTURE FONCTIONNELLE ATTENDUE	32
12.3.1	GESTION DU PARC DE MATERIELS D'IMPRESSION	32
12.3.2	MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'IMPRESSION	33
12.3.3	ASSURER LA MOBILITE DES IMPRESSIONS (« FOLLOW-ME PRINTING »)	33
12.3.4	DEFINITION ET EXECUTION DE RAPPORTS :	33
12.4	LICENSING	33
12.5	PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE, INTEGRATION	33
ARTICLE 13	DESCRIPTION DU BESOIN DU LOT 2, 3 ET 4	34
13.1	DEFINITIONS	34
13.2	PRESTATION LOGISTIQUE SEULE	34
13.3	NORMES ET STANDARDS	34
13.3.1	CAPACITE DES CARTOUCHES ET TONERS	34
13.3.2	ENVIRONNEMENT	35
13.4	SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU LOT 2	35
13.5	SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU LOT 3	36
13.6	SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU LOT 4	36
13.7	MODALITES DE LIVRAISON, D'EXECUTION ET DE RECEPTION	37
13.7.1	CONDITIONS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON	37
13.7.2	CONDITIONNEMENT	37
13.7.3	SERVICE APRES-VENTE, SUPPORT	37
13.7.4	RETOUR, FRAIS DE TRANSPORT	38
13.7.5	INFORMATION UTILISATEUR	38
13.7.6	DELAIS DE LIVRAISON	38
13.7.7	RECEPTION	38
13.1	POLITIQUE RSE DU CANDIDAT	39
ARTICLE 14	TABLEAUX DE BORD ET REPORTING	39

14.1	REPORTING FINANCIER POUR LA CANUT – TOUS LES LOTS	39
14.2	REPORTING DETAILLE POUR LA CANUT – LOT 1	39
14.3	REPORTING DETAILLE POUR CHAQUE BENEFICIAIRE – LOT 1	40
14.4	REPORTING DETAILLE POUR LA CANUT – LOT 2, 3 ET 4	40
<u>ARTICLE 15</u>	<u>COMMERCIALISATION DE L'OFFRE</u>	<u>41</u>

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-FCS** » désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (FCS).
- « **CCAP** » désigne le présent cahier des clauses administratives particulières.
- « **CCTP** » désigne le cahier des clauses techniques particulières de l'Accord-cadre.
- « **Lot** » : désigne chaque lot de l'Accord-Cadre.
- « **Membres** » désigne les adhérents, membres et partenaires de la CANUT.
- « **Notification** » désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification.
- « **Parties** » désigne la CANUT et le Titulaire.
- « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué l'Accord-Cadre ou un de ses lots. En cas de groupement des opérateurs économiques, le Titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire.

Article 1 Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur contractant est la CANUT, association Loi 1901, SIRET 92443595100018.

La CANUT intervient pour le compte de ses membres, collectivités territoriales, agences et établissements intervenant dans le secteur des secours, établissements d'enseignement publics, établissements publics intervenant dans le secteur de la recherche, établissements publics administratifs, syndicats mixtes, établissements publics de coopération intercommunale, sociétés publiques locales, groupements d'intérêt publics, régies, associations syndicales autorisées, établissements publics à caractère industriel et commercial.

La CANUT est un pouvoir adjudicateur passant des accords-cadres destinés à ses membres, qui sont des acheteurs au sens des articles L2113-2 à L2113-5 du code de la commande publique.

Adresse : 4 place Amédée Bonnet 69002 Lyon.

Représentant du pouvoir adjudicateur : le président de la CANUT.

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

Pour tout renseignement sur le dossier de consultation : canut@canut.org

Article 2 Objet

La présente consultation a pour objet l'attribution par la CANUT, agissant en tant que centrale d'achats sur le fondement des dispositions de l'article L. 2113-2 du Code de la Commande Publique, d'un Accord-Cadre portant sur :

L'objet de l'Accord-Cadre est de permettre aux Bénéficiaires :

- L'acquisition/location de solutions d'impression partagées (imprimantes et MFP).
- La fourniture de consommables pour imprimantes, neufs et remanufacturés.
- Le déploiement massif puis unitaire des solutions d'impression au sein des Bénéficiaires.
- La mise en place d'une facturation coût à la page pour l'ensemble du parc avec un contrat de service associé.
- La fourniture d'un ensemble de services et prestations permettant aux Bénéficiaires de couvrir leurs besoins en termes d'impression, de numérisation et de photocopie de documents. Ces services pourront aller jusqu'à l'infogérance des systèmes d'impression.

L'Accord-Cadre permet à chaque Bénéficiaire de la CANUT de souscrire à la fourniture et aux prestations proposées. Pour autant chaque Bénéficiaire doit être considéré comme un client à part entière et sera décisionnaire lors de l'exécution de l'Accord-Cadre sur le périmètre le concernant.

Article 3 Allotissement

Cette consultation fait l'objet d'une décomposition en quatre lots :

<i>Lot</i>	<i>Désignation</i>
1	Acquisition/location de services d'impression (imprimantes et MFP)
2	Fourniture de consommables neufs à la marque d'origine (OEM), pour imprimantes
3	Fourniture de consommables re-manufacturés pour imprimantes
4	Fourniture de consommables re-manufacturés pour imprimantes MARCHE RESERVE Article L2113-12 CCP (EA ou ESAT)

Article 4 Parties

L'Accord-Cadre est attribué par la CANUT en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte de ses Bénéficiaires. Les différents interlocuteurs du Titulaire seront :

- Le coordinateur de l'Accord-Cadre : il s'agit du référent pour la mise en place et l'exécution de l'Accord-Cadre. Il est chargé de coordonner la mise en place du contrat et de s'assurer de la bonne exécution de l'Accord-Cadre entre le Titulaire et les Bénéficiaires. Il assurera le pilotage global de l'Accord-Cadre, notamment au travers de réunions (COPIL) régulières. Il interviendra en médiateur en cas de problème avec un Bénéficiaire.
- La CANUT : elle peut être représentée par le coordinateur de l'Accord-Cadre et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage. Elle est l'interface entre le Titulaire et ses Bénéficiaires pour toutes les questions administratives et les communications qui concernent l'Accord-Cadre. Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage de l'Accord-Cadre et des reportings périodiques exigés au niveau national.
- Les établissements Bénéficiaires : ils seront représentés par un ou plusieurs points de contacts au sein de l'établissement Bénéficiaire. Chaque Bénéficiaire devra être considéré comme un client à part entière. Ils devront donc être pris en charge commercialement et techniquement par le Titulaire. Le Bénéficiaire passera les commandes et assurera l'exécution pour les matériels installés dans son établissement. Il assurera la gouvernance et le suivi des indicateurs. C'est lui qui appliquera les pénalités si nécessaire.

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 Généralités concernant l'exécution de l'Accord-Cadre

5.1 Lot 1 - Modèle économique

Dans le cadre de ce lot le choix est laissé aux Bénéficiaires entre trois modes d'acquisition des matériels :

Location avec contrat de maintenance : dans ce cas, le candidat proposera des tarifs pour le loyer des machines et un coût copie. Le contrat de location démarrera à la date de réception du matériel et se terminera à l'issue du délai du contrat de location choisi.

Achat avec contrat de maintenance : dans ce cas, le candidat proposera un coût d'acquisition des machines, un coût d'extension de garantie d'un an ou de 3 ans supplémentaires et un coût à la page.

Achat dit « transactionnel » : dans ce cas, le candidat proposera un coût d'acquisition des matériels et un coût de cession des consommables associés à un fournisseurs tiers. Les matériels seront livrés en magasin (ou en un point unique) au sein du Bénéficiaire. Aucune prestation d'installation, de déploiement ne sera fournie pour ces matériels. La fourniture des consommables et des services associés aux achats transactionnels ne fait pas partie de cet Accord-Cadre.

Les candidats devront faire une offre financière selon chacun de ces trois modes d'acquisition requis dans le bordereau de prix unitaires.

5.2 Lot 1 - Caution des établissements Bénéficiaires

La CANUT ne se portera pas garante des Bénéficiaires. Les Titulaires pourront refuser le modèle locatif à un Bénéficiaire sous réserve d'apporter les éléments permettant d'étayer et de justifier le refus de financement.

5.3 Lot 1 - Accès du Titulaire aux sites

Les Bénéficiaires devront veiller à offrir un accès libre et gratuit aux techniciens de maintenance du Titulaire, ainsi qu'aux livreurs des consommables. Dans le cas où cet accès serait payant, le Titulaire pourra demander le remboursement des frais de stationnement (sur justificatifs) dus dans le cadre des interventions de maintenance ou des prestations sur des matériels d'impression (déménagement, installation, ...).

5.4 Lot 1 - Exigences de service

Les éléments décrits dans cet article sont communs à l'ensemble des services et prestations réalisées durant toute la durée d'exécution de cet Accord-Cadre.

Dans le but de respecter les délais de mise en service et de limiter les perturbations sur le fonctionnement normal des services, le Titulaire prendra les dispositions suivantes :

- Limiter les nuisances liées à l'exécution des services et prestations,
- Respecter les lieux de livraison spécifiés (ex : adresse, étage, ...) et particulièrement prendre toutes dispositions utiles pour le transport des matériels jusqu'à leur lieu de mise en service sous peine de non-admission des solutions,
- Remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges (nettoyer et réparer si nécessaire),
- S'assurer que les solutions d'impression sont laissées dans un état de propreté satisfaisant après chaque intervention,
- Ne jamais exiger d'intervention de l'utilisateur lors d'une opération de maintenance. Aucun utilisateur ne saura être tenu pour responsable d'une quelconque intervention lors d'une opération de maintenance,
- Retirer tout emballage et déchet résultant de l'exécution des services et prestations, à l'exclusion des emballages des consommables.

Article 6 Description du besoin du lot 1

6.1 Environnement / situation actuelle

Les Bénéficiaires de la CANUT louent ou achètent les matériels d'impression bureautique. Il est attendu la fourniture des matériels multifonction et des matériels mono-fonction. La fourniture sera accompagnée des prestations nécessaires au maintien en condition opérationnelle des matériels : déploiement des matériels, fourniture des consommables, maintenance des matériels, reprise des matériels à l'issue de la durée de location.

L'objet de l'Accord-Cadre est de permettre aux établissements Bénéficiaires :

- L'acquisition/location de solutions d'impression partagées (imprimantes et MFP).
- La fourniture de consommables pour imprimantes, neufs et remanufacturés.
- De déployer massivement puis unitairement les solutions d'impression.
- La mise en place d'une facturation coût à la page pour l'ensemble du parc avec un contrat de service associé.
- La fourniture d'un ensemble de services et prestations permettant aux Bénéficiaires de couvrir leurs besoins en termes d'impression, de numérisation et de photocopie de documents. Ces services pourront aller jusqu'à l'infogérance des systèmes d'impression.

6.2 Phases de déploiement

Le déploiement des matériels sera effectué par « vagues ». Chaque Bénéficiaire déploie ses équipements par phase. La phase d'appropriation (chantiers) sera réalisée une fois et préalablement à la première vague. Les commandes suivantes concernent le réassort de matériels ou des vagues supplémentaires.

L'Accord-Cadre s'articule autour des principales phases énumérées ci-dessous :

- Appropriation et déploiement : phase consistant notamment en l'implémentation des outils, la définition des processus, l'élaboration des livrables, l'organisation des services et prestations, le recueil exhaustif des besoins, la validation technique des solutions d'impression, l'installation de la gouvernance et le transfert de connaissance vers les équipes techniques du Bénéficiaire.
- Exploitation : phase consistant notamment à fournir et à mettre en service de manière unitaire de nouvelles imprimantes et de nouveaux MFP et à délivrer l'ensemble de services récurrents et de maintien en condition opérationnelle des matériels.
- Reprise des matériels - Réversibilité : phase consistant à la récupération des matériels loués. Le Titulaire devra assurer le retrait de chaque matériel en s'assurant que la logistique de retrait permette de ne pas laisser de matériels dès lors que le contrat de location sera terminé.

6.3 Phase d'appropriation et de déploiement

Cette phase a pour objectif de mettre en œuvre les différents services et prestations objet du marché et ainsi permettre leur exploitation dans les conditions définies dans le présent document. Durant cette phase, le Titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques nécessaires à la délivrance des services et prestations.

Il devra synchroniser ses actions avec les différents intervenants du Bénéficiaire.

L'ensemble des prestations réalisées durant la phase « Appropriation et déploiement » est soumis à des engagements sur des niveaux de services (décrits dans le document « Annexe 1 au CCAP - Engagements de service »)

6.3.1 Organisation

L'organisation générale de la phase devra comporter à minima les chantiers suivants regroupés en sous phases :

6.3.1.1 Sous phase d'appropriation

- **Chantier « Mise en place de la Gouvernance »**, ayant pour but de définir la gouvernance de l'ensemble des phases et livrables du marché. La convention de service sera fournie lors de ce chantier (Cf. Article 9.1). Ce chantier devra valider la mise en place et la fréquence des COPIL et des COSUI.
- **Chantier « Cartographie »**, ayant pour but d'identifier et inventorier l'ensemble des besoins en termes de solution d'impression ainsi que de recueillir les informations nécessaires à leur déploiement massif (ex : contacts, localisation, modalités et contraintes d'accès aux sites, ...). Un conseil sera apporté par le Titulaire sur le choix des matériels, de leur configuration et de leur localisation.
- **Chantier « Validation technique »**, ayant pour but d'intégrer dans le Système d'Information du Bénéficiaire l'ensemble des catégories de solutions d'impression (y compris les accessoires) proposé par le Titulaire et d'en valider le bon fonctionnement dans l'environnement du Bénéficiaire.
- **Chantier « Outillage »**, ayant pour but de fournir, installer et paramétrer les outils nécessaires à l'exécution des services et prestations objet du marché tel que l'outil d'administration centralisée, l'outil de remontée des compteurs, ...
- **Chantier « Préparation de la bascule de parc »**, ayant pour but d'organiser et préparer le déploiement massif des solutions d'impression préalablement identifiées par le chantier « Cartographie » et de définir le calendrier de déploiement,
- **Chantier « Facturation des matériels et des pages »**, ayant pour but de définir et mettre en place le format de facturation requis par le Bénéficiaire.
- **Chantier « Livraison des consommables »**, ayant pour but de définir et mettre en place un processus de livraison des consommables au sein de la collectivité. Ce processus devra être décrit précisément dans la réponse du candidat. Le Titulaire devra indiquer lors du chantier quels sont les prestataires de transport.
- **Chantier « Transfert de compétences - formations »**, ayant pour but de définir et mettre en place l'ensemble des moyens permettant aux administrateurs une complète autonomie dans l'utilisation des solutions matérielles et logicielles et dans la réalisation des opérations de maintenance correctives.
- **Chantier « Processus d'escalade »**, ayant pour but de définir les processus d'escalade en cas de problème récurrent. Ces processus pourront concerner les problèmes techniques sur les matériels, la livraison des consommables, l'organisation mise en place pour répondre aux besoins de services, ...
- **Chantier « sécurité »**, ayant pour but de définir et mettre en place l'ensemble des éléments nécessaires à la sécurisation et au bon fonctionnement des matériels déployés.

6.3.1.2 Sous phase déploiement

- **Chantier « Conduite du changement »**, ayant pour but de définir et mettre en place un processus d'accompagnement aux changements, orienté vers les utilisateurs, lié au déploiement des solutions d'impression et à leur exploitation récurrente.
- **Chantier « Déploiement »**, ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition de solutions d'impression fonctionnelles, au sein des sites de la collectivité, et ce de manière massive et synchronisée avec les opérations de retrait du Titulaire sortant. Pour chaque site, le déploiement de l'ensemble des solutions d'impression devra s'effectuer sur une période concernée et restreinte. Pour exemple, elle ne devra pas dépasser une journée sur les sites les plus simples. Par conséquent, le Titulaire devra respecter ces engagements en mettant en place les moyens humains, techniques, organisationnels, logistiques et informatiques nécessaires.

Le soumissionnaire indiquera dans sa réponse l'organisation proposée pour la réalisation de chacun des chantiers. Pour chaque chantier il indiquera les livrables qui seront fournis au Bénéficiaire.

6.3.2 Conditions de mise en œuvre des solutions d'impression

Les éléments définis ici concernent l'ensemble des étapes dans la fourniture et la mise en œuvre des solutions d'impression, venant en remplacement des matériels existants. À savoir :

- Livraison d'un matériel,
- Mise en service d'un matériel.
- Communication et accompagnement

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

6.3.2.1 Livraison d'un matériel

Le Bénéficiaire 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 entre autres :

- 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 ladite 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 informés 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.

Le bon de livraison sera signé par le Bénéficiaire après vérification du bon fonctionnement.

6.3.2.2 Mise en service d'un matériel avec un contrat de service

La mise en service des matériels d'impression est à la charge du Titulaire. Un technicien désigné par le Bénéficiaire accompagnera le technicien du Titulaire. Suite à la réception de l'imprimante ou du MFP (et de l'ensemble de ses accessoires) sur le site, les actions suivantes doivent être menées par le Titulaire :

- Déballage,
- À la suite du déballage, le Titulaire devra emporter avec lui l'ensemble des éléments utilisés pour la protection (ex : cartons, papier bulle, ...),
- Montage de l'ensemble des éléments (ex : accessoires, consommables, ...),
- Mise en place à l'emplacement prédéfini et si nécessaire déconnexion préalable du/des matériel(s) installé(s),
- Connexion physique des câbles réseau,
- Finalisation ou réalisation de la configuration (ex : adressage IP, détection de l'ensemble des accessoires, ...),
- Vérification du bon fonctionnement de l'imprimante ou du MFP et de ses accessoires,

- Présentation des fonctionnalités de base aux utilisateurs qui le souhaitent,
- Réalisation d'un procès-verbal de mise en service.
- Il est demandé qu'une commande d'un toner N&B soit faite par le technicien dès la signature du PV de livraison. Ceci afin de pallier une éventuelle rupture due au premier toner (starter kit).

Le procès-verbal de mise en service sera validé par les interlocuteurs désignés du Bénéficiaire et devra valider toutes les actions nécessaires à une utilisation optimale de l'ensemble des fonctionnalités des matériels.

6.3.2.3 Communication et accompagnement

Une présentation des fonctions de bases (photocopie, impression sécurisée, scan d'un document, ...) sera proposée aux utilisateurs présents lors de l'installation. Le Titulaire devra également fournir lors du déploiement les documentations utilisateurs définies lors du chantier « conduite du changement ».

6.3.3 Formations

Des formations devront être effectuées, à la demande d'un Bénéficiaire et ce dans chaque service disposant d'au moins un matériel de type MFP.

5 types de formations sont attendues :

1 – Les formations faites à l'utilisateur au moment du déploiement des MFP (présentation des fonctions de bases). D'une durée de 15 à 30 minutes elles permettront aux utilisateurs présents lors du déploiement de la machine de connaître les fonctions de base du matériel et d'être autonomes à minima sur les fonctions suivantes : photocopie, envoi d'impression et d'impression sécurisée, scan-to-mail et scan-to-folder, utilisation du carnet d'adresses.

2 – Les formations techniciens/administrateurs s'adressent aux personnels en charge de l'administration et de la validation technique des matériels et des outils de supervision. 1 séance de formation s'adressera à 10 personnes au maximum par Bénéficiaire. Le Bénéficiaire pourra demander une séance supplémentaire par tranche de 1 000 matériels.

3 – Les MFP proposeront des séquences vidéo embarquées sur les matériels : de courtes séquences vidéo adaptées aux principales utilisations pourront être accessibles facilement depuis le panneau de contrôle du MFP.

4 – Les formations réalisées en ligne : « e-formations » : les parcours de formation aux MFP seront accessibles depuis les postes utilisateurs du Bénéficiaire. Les parcours devront présenter toutes les fonctionnalités disponibles, les modes opératoires. L'utilisateur pourra à tout moment interrompre le parcours et le reprendre. Le coût de cette formation sera forfaitaire par Bénéficiaire.

5 – Les formations plénières (optionnelles).

Une fois le calendrier des formations validé par les deux parties, toute annulation ou report d'une des deux parties devra faire l'objet d'une communication écrite (courriel, ...) au moins 1 semaine avant la date prévue.

6.3.4 Fin de la phase d'appropriation et de déploiement :

Un procès-verbal d'admission sera émis par le Bénéficiaire à l'issue du déploiement de chacun des matériels. Ce procès-verbal déclenchera le début du contrat de location et donc de la facturation des loyers.

La phase « Appropriation et déploiement » sera alors considérée comme terminée lorsque l'ensemble des chantiers auront été réalisés et validés et que le déploiement des matériels prévu dans la commande initiale sera réalisé. Cela déclenchera automatiquement la phase de maintien condition opérationnelle.

Toutes les pénalités liées à la disponibilité des matériels ne seront applicables qu'à partir du début de la phase de maintien en condition opérationnelle.

6.4 Phase de maintien en condition opérationnelle

La phase de maintien en condition opérationnelle a pour objectif d'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 imprimantes et MFP, leur permettant principalement d'imprimer, numériser et photocopier des documents à usage essentiellement bureautique.

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 du marché. Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des services récurrents et est garant de la continuité de service tout au long du marché.

6.4.1 Organisation

Les services récurrents sont composés à minima des services suivants :

- **Service de « Fourniture unitaire de solution d'impression »**, ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition de manière unitaire, de solutions d'impression,
- **Service de « Maintien en condition opérationnelle du parc »**, ayant principalement pour but d'assurer le maintien en état de marche de l'ensemble du parc d'imprimantes ou MFP précédemment déployé durant les phases « appropriation et déploiement » et « Exploitation »,
- **Service d'« Administration centralisée du parc »**, ayant principalement pour but d'assurer l'administration, la supervision et le suivi de l'ensemble du parc d'imprimantes et des MFP précédemment déployés,
- **Service de « Gestion des consommables »**, ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition et le renouvellement de manière proactive, au sein des sites du Bénéficiaire, des consommables nécessaires à l'utilisation du parc d'imprimantes ou MFP précédemment déployés

Les services « Maintien en condition opérationnelle du parc », « Administration centralisée du parc » et « Gestion des consommables » ne s'appliquent qu'aux imprimantes et MFP déployés par le Titulaire.

6.4.2 Détail des services

L'ensemble de ces services est soumis à des engagements sur des niveaux de services décrits dans le document « Annexe 3 au CCAP - Engagements de service ».

6.4.2.1 Service de « Fourniture unitaire de solution d'impression »

Le service de « Fourniture unitaire de solution d'impression » a pour but de fournir et mettre en service, des solutions d'impression tout au long du marché.

6.4.2.2 Service de « Maintien en condition opérationnelle du parc »

Dès la mise en service des solutions d'impression le Titulaire assurera la maintenance des solutions d'impression garantissant ainsi un fonctionnement et un niveau de disponibilité des matériels. Leur maintenance sera répartie comme suit :

Le Titulaire assurera dans le cadre de la phase de maintien en condition opérationnelle :

- Le centre d'appel pour la gestion des incidents,
- La maintenance préventive,
- La maintenance corrective et la résolution d'incidents

6.4.2.3 Enregistrement des incidents par le Titulaire / 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 solutions 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 imprimante ou MFP 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 du Bénéficiaire au registre.

6.4.2.4 Maintenance préventive

La maintenance préventive a pour but de réduire la probabilité de panne des matériels et de maintenir les solutions d'impression à un niveau de fonctionnement et de disponibilité optimal dans le temps.

Le soumissionnaire devra présenter dans son offre, l'organisation proposée et les avantages apportés par cette prestation.

6.4.2.5 Maintenance corrective / résolution d'incidents

La maintenance corrective ou résolution incidents intervient dans le cadre de la remise en condition opérationnelle d'un matériel suite à une défaillance partielle ou totale.

Le Titulaire devra résoudre chaque incident dans les délais décrits à l'article 10, sur demande d'un utilisateur et/ou sur alerte technique émanant de l'outil d'administration centralisée. Les demandes sont déclenchées en contactant un numéro d'appel unique non surtaxé. Tous les interlocuteurs devront avoir une maîtrise parfaite de la langue française.

Le Titulaire peut également mettre à disposition une organisation par mail, site internet ou tout autre moyen mis en œuvre durant la phase « Appropriation et déploiement » permettant un suivi et un reporting des incidents.

Lors d'interventions, le Titulaire inclura à minima les actes nécessaires pour :

- Une remise en état de fonctionnement et de sécurité suite à une défaillance ou dégradation,
- Des opérations de dépannage, mesures conservatoires avant réparation,
- Un remplacement par des éléments neufs d'origine constructeurs des pièces et accessoires défectueux,
- Effectuer les modifications nécessaires suite à des évolutions techniques.

La main d'œuvre, le transport de matériels et les déplacements pour toutes actions de maintenance corrective ou résolution d'incidents sont à la charge du Titulaire.

Lors de toutes interventions de maintenance corrective ou de résolution d'incidents, le Titulaire devra :

- Tracer ses actions dans son outil de suivi des incidents,
- Informer de la bonne résolution de l'incident,

- Mettre à jour le statut de la solution d'impression dans l'outil d'administration centralisée,
- Mettre à jour le reporting,
- Mettre à jour le registre de maintenance.

6.4.2.6 Interventions hors garantie - casse

Dans le cas d'une intervention hors garantie, le Titulaire présentera un devis en utilisant les unités d'œuvre du BPU (main d'œuvre horaire + pièce détachée si nécessaire). En cas de casse non réparable, le Titulaire proposera le rachat du matériel pour un coût au maximum égal aux loyers restants.

Le soumissionnaire doit présenter dans son offre l'organisation proposée pour assurer cette prestation.

6.4.2.7 Service d'« Administration centralisée du parc »

Le service d'« Administration centralisée du parc » consiste à superviser, administrer, piloter et facturer l'ensemble des solutions d'impression ; Ce service repose sur l'outil d'administration centralisée mis en place et exploité par le Titulaire (cf. article 11).

Ce service sera propre à chaque Bénéficiaire. Aucun service d'administration centralisée ne sera requis pour l'ensemble du groupement.

En particulier, le Titulaire devra :

- Effectuer le suivi du taux de connectivité des solutions d'impression fournies par le Titulaire. Le suivi de l'ensemble du parc serait un plus. Une solution d'impression sera considérée comme connectée lorsque, à minima, elle sera administrable par l'outil d'administration centralisée du parc.
- Effectuer le suivi de la disponibilité des solutions d'impression avec en particulier :
 - Le déclenchement automatique d'actions de maintenance préventive et corrective par le Titulaire,
 - Le déclenchement automatique de commande de consommables.
- Générer des tableaux de bord. La production automatique de ces rapports sera soit effectuée à la demande, soit planifiée.

Il est de la responsabilité du Titulaire de lancer les actions correctrices nécessaires afin d'obtenir la conformité de l'ensemble des solutions d'impression.

L'article 10 précise les attentes liées à l'outil d'administration centralisée du parc que le Titulaire devra mettre en place.

6.4.2.8 Service de « Gestion des consommables »

Le présent Accord-Cadre inclut la fourniture de tous les consommables nécessaires à une pleine utilisation des fonctionnalités proposées par les solutions d'impression (toner, encre, four, kit OPC, agrafes, ...), hors papier.

Afin d'assurer une disponibilité du service conforme à ses engagements, le Titulaire devra :

- Mettre en place les seuils d'alerte appropriés via le panneau de commande local et/ou l'outil d'administration centralisée du parc.
- Assurer de manière proactive (sans intervention du client), la fourniture des consommables utiles au bon fonctionnement des équipements, c'est à dire :
 - Déclencher automatiquement la commande de consommables par une alerte automatique émanant de l'outil d'administration centralisée du parc.
 - Assurer la livraison des consommables sur les sites identifiés.
- Mettre à disposition un processus de commande alternatif (ex : appel téléphonique non surtaxé, courriel, outils de commande, ...), pour les matériels non connectés.

La livraison des consommables sera de deux types :

- Livraison directe en pied de machine par défaut.
- Livraison à une adresse commune type « plateforme logistique » pour certains sites.

Le soumissionnaire doit présenter dans son offre l'organisation proposée pour assurer cette prestation. Il pourra proposer un troisième mode de livraison et d'installation des consommables s'il le juge pertinent dans l'environnement des collectivités territoriales. Ce point fera l'objet d'une attention particulière dans l'évaluation du candidat. Ce mode de livraison ne pourra pas faire l'objet d'une facturation différente.

6.4.2.9 Gestion des consommables usagés

Actuellement le service de collecte est organisé avec la structure Conibi et l'ensemble des sites sont déclarés dans cette structure de collecte.

6.4.3 Maintien en condition opérationnelle des matériels « hautement disponibles » (Premium)

Certains matériels d'impression déployés au sein d'un Bénéficiaire nécessitent des niveaux de maintien en condition opérationnelle différents : un photocopieur situé dans un service de direction générale nécessitera par exemple une disponibilité plus forte qu'un matériel situé dans un service administratif. Afin de répondre à ce besoin de disponibilité particulière, le Bénéficiaire pourra proposer une liste de matériels nécessitant un service « premium ». La part de ces matériels premium n'excédera pas 3% et ne fera pas l'objet d'une facturation spécifique.

Les niveaux de services sont décrits à l'Article 10.

6.5 Phase de reprise des matériels - Réversibilité

La phase « reprise des matériels » a pour objectif :

- D'assurer la prestation de reprise des matériels arrivant en fin de location,
- De permettre une transition sans aucune interruption de service avec le Titulaire entrant du prochain marché.

6.5.1 Notification de la fin des contrats de location

Le Titulaire devra informer les Bénéficiaires des matériels arrivants en fin de location. Il devra envoyer :

- Une première notification 6 mois avant la date de fin du contrat de location.
- Une seconde notification 3 mois avant la date de fin du contrat de location.

La notification pourra regrouper une liste de matériels.

6.5.2 Fin du contrat de location - prolongation

La fin du contrat de location de chaque matériel signifiera la fin du maintien en condition opérationnelle du matériel. Les pénalités liées à l'indisponibilité des matériels seront levées dès la fin du contrat de location.

Deux cas de figures pourront se produire :

- Le Bénéficiaire demande l'enlèvement du matériel
- Le Bénéficiaire souhaite prolonger le contrat de location au-delà de la durée initialement prévue

6.5.2.1 Prolongation du contrat de location

Le Bénéficiaire pourra prolonger les contrats de location afin de permettre une reprise des matériels moins contrainte dans le temps.

Le Bénéficiaire aura la possibilité de prolonger la durée du contrat de location sans excéder 6 mois. Cette prolongation pourra être souscrite pour faciliter le retrait des matériels. Chaque prolongation sera d'une durée fixe de 3 mois, renouvelable une seule fois. Seuls les matériels pour lesquels le maximum n'a pas de risque d'être atteint pourront être prolongés. La période de prolongation sera mensuelle (1 mois, 2 mois, 3 mois, ...) et devra

être fixée un mois avant la fin de la période de location des matériels. Le Titulaire continuera d'assurer le maintien en condition opérationnelle sans dégradation de la qualité de service, le niveau de disponibilité des matériels devra être identique.

6.5.2.2 Enlèvement du matériel à l'issue du contrat de location :

Le Titulaire signifiera au Bénéficiaire les dates de fin location réelles et le planning de retrait des matériels.

L'utilisation du matériel en fin de contrat mais toujours en attente d'enlèvement sera possible. Les pages produites après la fin du contrat de location pourront être facturées au Bénéficiaire dans les 3 mois suivants la fin du contrat de location. Au-delà des 3 mois :

- Aucune facturation ne saurait être appliquée au Bénéficiaire.
- Il ne pourra pas être facturé de réparation, même en cas de casse.

6.5.3 Reprise des matériels

Un planning de reprise des matériels devra être proposé au Bénéficiaire un mois avant la date des premiers retraits. En cas de désaccord avec le Bénéficiaire une nouvelle proposition sera faite au plus tard 15 jours avant la date des premiers retraits.

La reprise des matériels sera faite soit sur le lieu d'utilisation du matériel soit en un point central par étage. Aucun conditionnement spécifique ne pourra être demandé au Bénéficiaire (palettisation, filmage, ...). Le Titulaire devra synchroniser ses actions avec les différents intervenants.

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

- Coordination des éventuelles opérations de retrait du Titulaire avec les opérations de déploiement du Titulaire entrant afin :
 - De définir un planning commun d'intervention,
 - de coordonner les activités de l'ensemble des parties prenantes, à savoir le Titulaire lui-même, le Titulaire entrant et le Bénéficiaire,
 - et de garantir la continuité de service durant la transition.
- Restitution au Bénéficiaire de l'ensemble des données afférentes à son parc
- Restitution au Bénéficiaire des compteurs par matériel de pages imprimées avant le retrait du matériel. Si le Bénéficiaire ne produit pas de document contradictoire dans un délai de 15 jours, le compteur fourni par le Titulaire est réputé admis.
- Le Titulaire veillera à supprimer toutes les données stockées sur le matériel. Une attestation confirmant l'effacement sécurisé des données sera fournie au Bénéficiaire.
- Transfert de connaissance par le Titulaire (sortant) vers le Titulaire entrant. Cela intègre notamment une présentation de la cartographie du parc à la date d'entrée en phase de reprise des matériels afin que le Titulaire entrant puisse s'approprier le contexte plus rapidement,

Cela impliquera la participation aux réunions et travaux tripartites entre le Titulaire (sortant), le Titulaire entrant et le Bénéficiaire.

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.

Article 7 DESCRIPTION TECHNIQUE DES MATERIELS ATTENDUS DU LOT 1

Ce chapitre détaille, entre autres, les caractéristiques, fonctionnalités et règles de sécurité auxquelles les solutions d'impression proposées par les candidats devront répondre à minima.

7.1 Définition des catégories

Les solutions d'impression proposées par le candidat doivent respecter la segmentation décrite dans les documents. Cette segmentation est composée de catégories répondant chacune à des besoins de fonctionnalités, de performances, de capacités et de rationalisation spécifiques.

7.1.1 MFP

7 modèles de MFP seront proposés :

- N&B Cat 1 MFP A4
- N&B Cat 2 MFP A3
- N&B Cat 3 MFP A3
- N&B Cat 4 MFP A3
- Couleur Cat 1 MFP A4
- Couleur Cat 2 MFP A3
- Couleur Cat 3 MFP A3

7.1.2 Imprimantes

6 modèles d'imprimantes sont attendus :

- N&B Cat 1 Imprimante personnelle
- N&B Cat 2 Imprimante départementale
- N&B Cat 3 Imprimante multifonction personnelle, disponible seulement en mode transactionnel
- Couleur Cat 1 Imprimante personnelle
- Couleur Cat 2 Imprimante groupe de travail
- Couleur Cat 3 Imprimante départementale

Au moins un des modèles de MFP/printer Couleur, un des modèles/printer de MFP N&B doivent permettre l'impression via smartphone ou tablette.

Le bordereau des prix prévoit l'acquisition d'accessoires, options ou pièces détachées sur catalogue. Pour chaque catégorie, le candidat précisera dans son offre le modèle qu'il propose ainsi que ses spécifications détaillées.

Les catalogues de solution d'impression, accessoires, options, consommables ou pièces détachées devront être joints à l'offre.

7.1.3 Consommables pour les imprimantes transactionnelles

Pour les modèles d'imprimantes achetées en mode transactionnel, les candidats indiqueront :

- Le coût d'achat de l'imprimante incluant la livraison en magasin et une garantie de 3 ans sur site J+1 ;
- Les coûts des extensions de garantie supplémentaires ;
- Le coût des toners « cession distributeurs », ainsi que le nombre de pages prévues pour le toner ;

- Le coût des consommables nécessaires au bon fonctionnement de l'imprimante, ainsi que le nombre de pages prévues pour le consommable. L'ensemble des consommables nécessaires au bon fonctionnement de l'imprimante devront être chiffrés.

La « cotation distributeur », c'est le coût auquel seront vendus les consommables à un distributeur tiers. Ces distributeurs sont ceux retenus dans les lots de fournitures de consommables d'impression. Ce coût ne contient pas la marge du distributeur déjà prévue dans les contrats avec ces distributeurs.

La notation financière pour les différents modèles d'imprimantes sera basée sur le TCO, c'est à dire sur le coût d'acquisition des imprimantes et sur le coût page calculé sur la base du coût des toners et des consommables.

7.2 Prescriptions communes et obligatoires à toutes les catégories

Les exigences suivantes doivent être à minima garanties par le Titulaire.

7.2.1 Exigences techniques MFP

Les solutions d'impression multifonctions proposées devront à minima répondre aux prérequis techniques suivants :

- Être conformes aux configurations de base décrites dans le BPU printer et MFP.
- Être conformes aux normes d'alimentation électrique en vigueur du lieu d'installation,
- Disposer d'une carte réseau avec connectique de type RJ-45, compatible à minima avec les technologies 100 Mbit/1Gbit, compatible avec le protocole TCP/IP v4 ainsi que la norme IEEE 802.3,
- Permettre une intégration dans un annuaire d'entreprise de type Active Directory pour le paramétrage de la solution et pour son utilisation (ex : authentification des utilisateurs),
- Être en capacité d'utiliser les services DNS, DHCP, SMTP, NTP,
- Permettre la désactivation des protocoles et ports logiques de communication non désirés (ex : FTP, Telnet, ...),
- Être compatibles avec toutes les versions du langage d'impression PCL et avec le langage Postscript,
- Disposer des pilotes d'impression (PCL et Postscript) compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows 10 32 ou 64Bit, Windows 11 32 ou 64Bit, et ultérieurs,
- Pouvoir être administrées et supervisées par le(s) logiciel(s) d'administration centralisée,
- Pouvoir être administrées et paramétrées depuis une interface web et utilisant le port 80
- Permettre la remontée d'informations statistiques nécessaires à la génération des reporting et tableaux de bord
- Proposer un système d'alerte local sur le panneau de commande dans les situations suivantes :
 - En fonction des seuils d'utilisation des ressources,
 - En fonction d'un dysfonctionnement.
- Proposer des formats de fichiers scannés en PDF et en JPEG/TIFF/PNG.
- Proposer des pilotes TWAIN installables sur un poste de travail ou en réseau
- Être muni de la fonction recto verso automatique
- Permettre de faire du scan-to-mail, scan-to-folder (SMB), scan-to-FTP
- Permettre l'impression confidentielle/sécurisée

Certaines fonctionnalités et/ou accessoires embarqués ou fournis par défaut avec les matériels pourront être désactivés sur demande et ce sans coût supplémentaire.

L'ergonomie des panels permettant le pilotage et l'utilisation des MFP, devra être le plus homogène possible, une seule interface étant vivement souhaité. Cette homogénéité sera appréciée dans la note technique.

Le Titulaire fournira l'ensemble des documentations liées aux solutions (documentation technique complète et détaillée en français : guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires). Cette documentation peut être fournie sous forme électronique.

7.2.2 Exigences techniques Imprimantes

Les imprimantes mono fonction proposées devront à minima répondre aux prérequis techniques suivants :

- Être conformes aux configurations de base décrites dans le BPU printer et MFP.
- Être conformes aux normes d'alimentation électrique en vigueur du lieu d'installation,
- Disposer d'une carte réseau avec connectique de type RJ-45, compatible à minima avec les technologies 100 Mbit/1Gbit, compatible avec le protocole TCP/IP v4 ainsi que la norme IEEE 802.3,
- Permettre la désactivation des protocoles et ports logiques de communication non désirés (ex : FTP, Telnet, ...),
- Être compatibles avec toutes les versions du langage d'impression PCL et avec le langage Postscript,
- Être utilisée depuis une infrastructure/poste client de publication d'application type CITRIX ou équivalent
- Disposer des pilotes d'impression (PCL et Postscript) compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows 10 32 ou 64Bit, Windows 11 32 ou 64Bit, et ultérieur,
- Pouvoir être administrées et supervisées par le(s) logiciel(s) d'administration centralisée,
- Pouvoir être administrées et paramétrées depuis une interface web et utilisant le port 80
- Permettre la remontée d'informations statistiques nécessaires à la génération des reporting et tableaux de bord
- Être muni de la fonction recto verso automatique
- Permettre l'impression confidentielle/sécurisée
- Le modèle N&B départemental devra permettre l'installation de 4 bacs papiers.

Certaines fonctionnalités et/ou accessoires embarqués ou fournis par défaut avec les matériels pourront être désactivés sur demande et ce sans coût supplémentaire.

Le Titulaire fournira l'ensemble des documentations liées aux solutions (documentation technique complète et détaillée en français : guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires). Cette documentation peut être fournie sous forme électronique.

7.2.3 Exigences de sécurité

Le candidat doit présenter dans son offre l'ensemble des fonctionnalités et processus qu'il mettra en œuvre lui permettant de garantir la sécurité du Système d'Information des Bénéficiaires.

Le candidat précisera obligatoirement son positionnement sur les points suivants :

- le changement des mots de passe initialement fixés par le « constructeur »,
- la désactivation des interfaces réseau inutiles par le Bénéficiaire,
- la suppression des services inutiles par le Bénéficiaire,
- le chiffrement des données en transit et sur les disques durs (serveur d'impression et dispositifs) ; une précision sur les protocoles/modalités de chiffrement est demandée,
- la suppression des documents immédiatement après utilisation,
- la suppression des documents en attente d'impression après un délai paramétrable par le Bénéficiaire,
- la désactivation des fonctionnalités de réimpression à la demande.

La fonction de numérisation sur les dispositifs d'impression, de numérisation et de reprographie hébergés dans une entité doit être sécurisée. Le candidat précisera les fonctionnalités disponibles dans son offre, en précisant obligatoirement son positionnement sur les points suivants :

- l'envoi de documents uniquement à destination d'une adresse de messagerie interne au Bénéficiaire,
- l'envoi uniquement à une seule adresse de messagerie.

Durant l'exécution du présent marché, le Titulaire s'engage à :

- Communiquer au coordinateur du marché les failles de sécurité affectant les solutions matérielles et logicielles,
- Proposer et fournir des correctifs et/ou mise à jour visant à corriger les failles de sécurité découvertes.

7.2.4 Exigences de livraison et mise à disposition

Les solutions achetées ou louées avec un contrat de service doivent être livrées :

- Sans frais de port et d'emballage à l'adresse et à l'étage qui seront communiqués, avec une mise en service conforme au bon de commande et au Procès-Verbal de mise en service assortie des accessoires ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site,
- Avec le registre de maintenance,
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate, plus un jeu complémentaire constituant le stock tournant,
- Avec des agrafes et tout autre consommable (hors papier) nécessaires à une utilisation immédiate pour les solutions commandées avec un module de finition,
- Avec les câbles d'alimentation électrique 220 volts. Leurs longueurs devant être adaptées le cas échéant par le Titulaire à la topologie des locaux, lors de l'installation des solutions.

Le Titulaire doit garantir la disponibilité de l'ensemble des pièces détachées, d'usure, tous les consommables, accessoires, et de façon générale tous les éléments et composants liés aux solutions depuis la date de livraison du matériel et jusqu'à son retrait définitif.

Les solutions achetées sans contrat de service (transactionnel) doivent être livrées :

- Sans frais de port et d'emballage à l'adresse et à l'étage qui seront communiqués, avec une mise en service conforme au bon de commande et au Procès-Verbal de mise en service assortie des accessoires ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site,
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate,
- Avec les câbles d'alimentation électrique 220 volts. Leurs longueurs devant être adaptées le cas échéant par le Titulaire à la topologie des locaux, lors de l'installation des solutions.
- Un point de livraison sera défini par bon de commande. Ce point de livraison ne sera pas situé en étage.

7.3 Catégorie spécifique imprimantes A5

Au moins un matériel de la gamme monofonction et/ou multifonction devra pouvoir être utilisé pour de l'impression massive de documents sur papier A5 (plusieurs centaines de pages par jour). Le matériel devra pouvoir imprimer un nombre maximal de page très important. Le candidat indiquera dans sa réponse quel est le(s) modèle(s) (catégorie) proposé(s) pour l'impression A5.

7.4 Accessoires pour toutes les catégories

Le Titulaire doit s'assurer que tout nouvel accessoire et consommable intégré ne dégrade d'aucune façon les niveaux de service préalablement contractualisés ainsi que les fonctionnalités minimales indiquées dans ce document.

Les accessoires peuvent être commandés, soit lors de la commande initiale de la solution d'impression, soit à posteriori pour une solution d'impression déjà mise en service.

7.5 Meuble socle

Les matériels multifonctions qui ne permettent pas une utilisation normale en position debout devront pouvoir être équipé d'un meuble socle en option. Ce meuble devra s'adapter parfaitement au MFP et ne devra pas entraîner d'encombrement supplémentaire trop important. Il sera chiffré en option.

7.6 Modification d'un modèle sélectionné pour une catégorie

Un nouveau modèle, en remplacement de celui initialement sélectionné pour une catégorie pourra être envisagé dans les situations suivantes :

- Sur proposition du Titulaire du marché en cas de retrait de commercialisation du ou des matériels considérés
- Sur proposition du Titulaire du marché à la mise sur le marché d'un nouvel équipement pouvant apporter un gain qualitatif ou financier

Sa validation suivra alors les mêmes règles et étapes que le chantier validation technique.

Chaque Bénéficiaire pourra demander un prêt de matériel dès lors qu'une commande porte sur un nouveau modèle.

7.7 Fin de vie d'un matériel

Le candidat précisera dans le Bordereau de prix Unitaire le volume maximum d'impressions pouvant être réalisées sur les matériels proposés. En cas d'atteinte d'un volume excédant le volume maximum, le Titulaire pourra proposer l'échange du matériel avec un équipement existant qui est sous utilisé. En cas d'impossibilité d'échange le remplacement du matériel sera proposé, à la charge du Bénéficiaire. Le contrat de location du nouveau matériel sera de la même durée que le contrat initial.

Article 8 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES DU LOT 1

8.1 Prestations supplémentaires éventuelles obligatoires

Afin de couvrir des besoins associés aux équipements d'impression non couverts par les services récurrents, des services complémentaires soumis à facturation sont définis. Ces services peuvent être commandés à tout moment, de manière unitaire ou cumulée et ce, sans engagement de volume.

8.1.1 Déménagement de solution d'impression

Prestation ayant pour but de réaliser les déménagements de solution d'impression entre différents sites géographiques d'un même Bénéficiaire. La prestation consiste à déménager des solutions d'impression au sein d'un site ou entre sites d'un Bénéficiaire. Le déménagement peut concerner un déplacement au sein d'un même site ou un déplacement entre des sites différents.

Pour finaliser le déménagement, le Titulaire devra brancher électriquement le périphérique déplacé sur son nouvel emplacement et imprimer une page de configuration réseau pour s'assurer du bon fonctionnement de l'appareil. Pour chaque solution d'impression concernée, la réalisation d'un déménagement fera l'objet d'un procès-verbal précisant les opérations du déménagement et la réalisation des tests de redémarrage.

En cas de déplacement d'un matériel effectué par le Bénéficiaire, ce dernier devra nécessairement signaler ce déplacement au Titulaire et assumer les pannes pouvant être occasionnées par ce déplacement. Une non-signalisation suspendra les pénalités qui pourraient être encourues du fait d'une mauvaise adresse /localisation.

8.1.2 Étude, réalisation et de conduite de projet

Prestations ayant pour but de bénéficier de l'expertise du Titulaire pour le traitement de sujets techniques spécifiques non couverts par les services récurrents.

Ces prestations consistent à apporter une expertise sur des sujets spécifiques non couverts par les services récurrents au travers de prestations ponctuelles. Elles feront l'objet d'un cahier des charges fourni par le Bénéficiaire qui précisera les besoins, les contraintes et les livrables attendus.

Le Titulaire aura en charge la fourniture d'un devis en utilisant les unités d'œuvre mentionnées au bordereau de prix. Sur validation de ce devis, la réalisation de la prestation donnera lieu à l'émission du bon de commande.

Le tarif journalier proposé intégrera l'ensemble des frais de déplacement et de nourriture.

8.1.3 Relevés des compteurs

Quand le relevé de compteurs ne peut être automatisé (pour des matériels non connectés en réseau par exemple), le candidat proposera des méthodes de remontées de compteurs alternatives et indiquera un tarif horaire de technicien le cas échéant.

8.1.4 Prestation de définition de la politique d'impression

Prestations ayant pour but de définir les règles d'attribution et de dimensionnement des équipements d'impression ainsi que les règles d'usage. Cette prestation sera forfaitaire. Le candidat indiquera dans sa réponse les étapes proposées et la méthodologie. A l'issue de la prestation la politique d'impression sera matérialisée sous forme d'un livrable. C'est la validation de ce livrable par le Bénéficiaire qui déclenchera la validation de la prestation (Cf CCAP).

8.1.5 Formations plénières complémentaires

Ces formations s'adresseront à 10 utilisateurs maximum, en session de deux heures (optionnelles) seront plus complètes et devront permettre à des utilisateurs référents de connaître l'ensemble des fonctionnalités et de pouvoir les mettre en œuvre. Le cas échéant, ces formations pourront nécessiter plusieurs séances dans un même service pour prendre en compte les équipes de nuits. Ces formations seront tarifées à la session de formation.

8.1.6 Technicien dédié sur site pour les parcs de grande taille

Pour les Bénéficiaires équipés d'un parc de grande taille, une prestation de technicien sur site dédié devra être proposée par les candidats. En contrepartie, les candidats proposeront un coût page inférieur pour les Bénéficiaires équipés d'un parc de matériel justifiant le positionnement d'un technicien sur site. Ces Bénéficiaires devront souscrire un nombre de journées de technicien suffisants pour couvrir une présence permanente sur le site.

Ce technicien assurera à minima les missions suivantes :

- Participation active au déploiement des équipements en support du technicien d'installation
- Formation des utilisateurs
- Traitement des tickets envoyés par le support informatique du Bénéficiaire,

- Entretien préventif et pro-actif du parc
- Intervention et résolution des pannes matérielles,
- Déclenchement des interventions de maintenance avec pièce nécessaire
- Gestion du parc et de l'inventaire des matériels sur l'outil du Titulaire,
- Synchronisation des informations d'inventaire avec l'outil d'asset management du site,
- Gestion de la localisation géographique précise des matériels,
- Gestion de l'outil d'administration,
- Reporting spécifiques à la demande du Bénéficiaire,
- Prise en compte des demandes d'IMAC
- Réalisation des déplacements dans la limite des capacités logistique à la portée du technicien
- Pilotage des IMAC réalisés par la logistique du Titulaire (accompagnement lors de la déconnexion et de la reconnexion)
- Gestion des consommables envoyés sur un point unique du site uniquement sur ce site. En cas de site avec des annexes, la livraison en pied de machine pourra être proposée pour ces annexes.
- Gestion des consommables envoyés sur un point unique du site central. En cas de site avec des annexes, la livraison en pied de machine pourra être proposée pour ces annexes.
- Réception des consommables, inventaire & gestion de stock et reporting associé
- Constitution d'un stock de consommables, gestion des approvisionnements en mode PULL & réapprovisionnement par lot
- Suivi des alertes via l'outil d'administration
- Gestion des retours de consommables vides ou usagés
- Approvisionnements des containers CONIBI

8.1.7 Journée complémentaire de technicien sur site

Les Bénéficiaires peuvent demander ponctuellement la mise à disposition de techniciens sur site. Ces techniciens assureront les prestations prévues dans le cadre du maintien opérationnel. Pourront s'ajouter à ces prestations le changement des toners, des prestations de gestion de parc, ...

Le Titulaire réalisera des prestations de maintenance hors garantie sur les matériels dont les pannes/casses sortent du contrat de maintenance. Ces prestations devront faire l'objet d'un devis. Le Bénéficiaire procédera à l'émission d'un bon de commande après acceptation du devis.

Cette prestation ne permettra pas de bénéficier d'un coût page inférieur.

8.1.8 Outil logiciel de gestion des impressions

Les candidats proposeront un outil de gestion des impressions qui permettra de piloter le parc d'impression d'un Bénéficiaire et proposera des fonctionnalités de gestion des impressions par badge. Les spécifications techniques de cet outil sont décrites à l'article 12.

Cet outil est différent de l'outil d'administration obligatoirement fourni dans le cadre du marché.

8.2 Prestation supplémentaire éventuelle facultative – Matériels reconditionnés

Le Titulaire pourra proposer des matériels reconditionnés. Seuls les multifonctions reconditionnés pourront être proposés. Ils ne seront disponibles qu'en mode locatif.

Ces matériels devront être proposés dans des gammes équivalentes aux gammes des matériels neufs. Ils devront être maintenus et mis à jour dans les mêmes conditions que les matériels neufs.

Une indication de pourcentage de matériels reconditionnés sera indiquée par les candidats qui proposeront ces matériels.

Article 9 GOUVERNANCE DU LOT 1

9.1 Organisation mise en place par le Bénéficiaire et le Titulaire

9.1.1 Organisation du Bénéficiaire

Chaque Bénéficiaire identifiera trois rôles de référents :

- Référent technique : Participation aux phases d'appropriation. En charge du déploiement au niveau informatique. En charge de la transmission des adresses IP lors de la phase du déploiement. En charge de la qualification technique des machines. C'est lui qui accompagne le fournisseur lors des installations.
- Référent administratif (marché, financier) : En charge du déploiement d'un point de vue administratif. Référent commandes/livraisons. Connaissance de l'ensemble des MFP au marché pour proposition au terrain. Connaissance de chaque relais terrain ; connaissance du parc à déployer
- Référent pilotage marché : référent général. Participation aux phases d'appropriation, de déploiement et d'exécution du marché. Suivi du parc des MFP, des transferts, des ajouts de MFP.

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

9.1.2 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 Bénéficiaires, 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 au Bénéficiaire 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 prévues dans le PAQ 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,
- Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.

Il sera l'interlocuteur du Bénéficiaire, auquel il rapportera.

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

9.2 Principes 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 au Bénéficiaire 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.

Le coordinateur du marché sera sollicité en cas de problèmes récurrents. Il interviendra en tant que médiateur. Il sera également sollicité pour tout changement qui aura un impact sur le marché signé (modification de références, de tarifs, ...)

9.3 Instances de pilotage

Le pilotage du contrat doit être réalisé dès la fin de la phase d'appropriation et de déploiement et se terminera avec la fin de la prestation de retrait des matériels. **Les COSUI et COPIL seront planifiés à l'initiative du Bénéficiaire.**

9.3.1 Comité de suivi technique (COSUI)

Le comité de suivi technique traite du suivi opérationnel de la prestation.

Il se réunit :

- A périodicité hebdomadaire durant les phases « Appropriation et déploiement » et « Reprise du parc »,
- à la demande durant la phase « Exploitation »

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le calendrier des comités de suivi technique est fixé par le comité de pilotage,
- 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 Bénéficiaire 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte-rendu doit être fourni par le Titulaire au Bénéficiaire 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.

9.3.2 Comité de pilotage LOCAL (COPIL LOCAL)

Le comité de Pilotage, se réunit :

- Tous les mois durant la phase « d'appropriation et déploiement » et durant la phase « Reprise du parc ».
- Tous les 6 mois durant la phase de « maintien en condition opérationnelle » du marché. Cette fréquence pourra être ramenée à 3 mois pour les Bénéficiaires ayant plus de 500 matériels d'impression.

Il a notamment pour mission :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire,
- De suivre et décider de plans d'améliorations,
- De suivre l'avancement des projets,
- 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.
- D'analyser les 6 derniers mois de fonctionnement et de fixer les orientations majeures des 6 prochains mois.

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 au Bénéficiaire 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.

9.3.3 Comité de pilotage NATIONAL (COPIL NATIONAL)

Le Comité de pilotage annuel, se réunit une fois par an à Paris intra-muros, dans des locaux qui pourront être mis à disposition gracieusement par le Titulaire. Tous les Bénéficiaires du marché seront conviés.

9.4 Plan d'assurance qualité (PAQ)

Un plan d'assurance qualité (PAQ) détaille les moyens mis en œuvre par le Titulaire pour assurer les engagements de service exigé dans le marché.

Il définit notamment :

- Le périmètre d'intervention du Bénéficiaire,
- Les moyens mis en œuvre par le Titulaire pour assurer le service,
- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation de la qualité de la prestation fournie,
- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation du niveau du service rendu,
- Les moyens mis en œuvre pour assurer l'amélioration continue de la qualité de service

Il inclura la définition des indicateurs de niveau de service attendus par le Bénéficiaire, la définition de leur méthode de calcul ainsi que leur méthode de production.

Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par le Bénéficiaire lors de la phase « Appropriation et déploiement ».

Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au contrat et au cahier des charges.

Durant l'exécution du marché, ce livrable devra évoluer. Il est attendu du Titulaire qu'une révision par an soit réalisée.

Dans le cadre de sa réponse, le soumissionnaire fournira un projet de PAQ suffisamment abouti pour que le Bénéficiaire puisse en évaluer la pertinence.

9.5 Livrables

Les livrables associés à cette phase de gouvernance, sont les suivants :

- Comités
 - Ordre du jour,
 - Compte-rendu.
- Suivi du marché
 - Reporting d'activité,
 - Tableaux de bord de suivi,

- Éléments de facturation consolidés.
- Suivi et mise à jour du PAQ,

Les livrables de la prestation sont validés par les Bénéficiaires au regard de la qualité rédactionnelle (lisibilité et compréhension), de la pertinence et de la complétude des informations contenues.

Article 10 NIVEAUX DE SERVICE DU LOT 1

Les Bénéficiaires utilisent des matériels d'impression dont le niveau de disponibilité requis varie. Pour répondre à ces besoins le candidat proposera des niveaux de services différents. Deux niveaux de services liés au temps de remis en fonctionnement seront combinés avec 2 niveaux de disponibilité du parc :

- Le niveau standard qui s'applique à 97% au minimum du parc
- Le niveau premium qui s'applique à 3% maximum du parc

Ces niveaux de services seront déclinés selon le déclenchement et le temps de résolution des incidents (GTR) ou le temps d'intervention (GTI)

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

Voici le tableau récapitulatif des différents niveaux de services :

Niveau de service Multifonctions	GTR	Taux de disponibilité du parc / niveau de service
Standard	≤ J+1	97%
Standard avec technicien sur site	≤ 8 heures	98%
Premium	≤ 6 heures	99%

Niveau de service imprimantes	GTI	Taux de disponibilité du parc / niveau de service
Standard	≤ J+1	97%
Standard avec technicien sur site	≤ 8 heures	98%

Les niveaux de services requis sont indiqués dans le document « Annexe 1 au CCAP - Engagements de service ».

Article 11 OUTIL D'ADMINISTRATION DU LOT 1

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

L'outil d'administration centralisée pourra s'appuyer sur un ou plusieurs logiciels qu'ils soient propriétaires et/ou libres. L'ensemble des logiciels fournis par le Titulaire devra être compatible avec l'ensemble des matériels et accessoires proposés par le Titulaire.

11.1 Fonctionnalités de l'outil

Les fonctionnalités offertes par l'outil d'administration centralisée et plus particulièrement celles contribuant à une gestion industrielle du parc d'impression par le Titulaire seront appréciées. Notamment les fonctionnalités 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,
 - Respect de la conformité de la solution d'impression déployée vis-à-vis de la configuration de référence.
- Mise à jour du parc
 - Déploiement massif ou unitaire de logiciels, firmware ou correctifs,
 - Activation de nouvelles fonctionnalités ou modifications de paramétrages
 - Maintien d'un inventaire de parc à jour : Tout déploiement ou retrait d'Imprimantes ou MFP (ou des accessoires associés) devra être pris en compte dans cet inventaire de manière automatique.
- 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 du marché

Le soumissionnaire devra décrire dans son offre les fonctionnalités offertes par l'outil qu'il propose, et doit préciser ses capacités en termes de délégation de droits. La solution devra permettre son utilisation par certains utilisateurs à des fins de reporting, de statistiques et de facturation.

11.2 Contraintes d'intégration

L'accès à l'outil d'administration devra être possible à partir de tous les Bénéficiaires.

11.2.1 Serveur

L'outil d'administration centralisée sera hébergé chez le Titulaire. Les conditions de support en situation de mutualisation devront être explicitées.

11.2.2 Client

L'interface de l'outil d'administration centralisée devra être accessible à partir d'un navigateur internet (Chrome, Edge ou Firefox). La solution privilégiera l'usage de technologies web (html, java, ...) ne nécessitant aucune installation sur le client, afin de limiter l'adhérence au poste de travail. Le poste client sera un poste fixe ou un poste portable, selon les besoins de mobilité.

11.3 Exigences de sécurité

L'outil d'administration devra respecter les règles de sécurité des Bénéficiaires. 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 Bénéficiaires vers l'externe,
- Qu'il indique les ports TCP IP utilisés dans les différentes fonctions et précise si leur modification est possible.

Article 12 OUTIL DE GESTION DES IMPRESSIONS DU LOT1

Cet outil pourra être proposé en prestation supplémentaire éventuelle. Un onglet spécifique du BPU sera utilisé pour proposer les différentes tarifications afférentes à cet outil

12.1 Ergonomie

L'outil doit présenter une ergonomie conforme à l'état de l'art et tenir compte du profil des différents utilisateurs.

12.2 Gestion des accès / confidentialité

Un annuaire Active Directory (AD) ou un annuaire LDAP devra pouvoir être utilisé pour l'authentification des utilisateurs de l'outil.

Pour les comptes non présents dans l'AD ou le LADP, le logiciel doit permettre de gérer localement une authentification (login et mot de passe).

Le système doit permettre de décrire les utilisateurs et de gérer les droits d'accès en fonction de leurs rôles. Le candidat précisera les possibilités de paramétrage des rôles (populations, actions, fonctions...) prévues au niveau du système.

12.3 Couverture fonctionnelle attendue

12.3.1 Gestion du parc de matériels d'impression

L'outil devra permettre à minima :

- D'assurer la gestion de l'ensemble des matériels d'impression, quelle que soit leur marque ou modèle. Si des modèles ne sont pas disponibles en standard, leurs mib (Management Information base) devront pouvoir être déclarées dans l'outil.
- De présenter les matériels dans un tableau synthétique et paramétrable : L'outil devra intégrer un tableau permettant d'avoir accès à l'ensemble ou à un sous ensemble des matériels d'impression. Le contenu du tableau (données affichées) devra pouvoir être paramétrable
- La recherche automatique des matériels d'impression : L'outil devra disposer d'une fonction de détection automatique des matériels d'impression connectés sur le réseau ou sur une plage d'adresses IP prédéfinie. En outre, l'intégration manuelle d'un ou plusieurs matériels devra être possible.

Le candidat indiquera dans sa réponse l'ensemble des fonctionnalités de gestion du parc offerte par son outil.

12.3.2 Mise en place d'une politique d'impression

L'outil devra permettre la mise en place, et le suivi d'une politique globale d'impression et d'une politique de sécurisation des impressions. Il permettra :

- Un suivi et une comptabilisation financière des coûts d'impression, en temps réel,
- d'implémenter et de définir des règles de gestion des impressions, permettant d'assurer le respect de la politique d'impression du Bénéficiaire
- de rediriger les impressions en fonction des règles de gestion, en fonction du coût de l'impression ou en fonction des règles de sécurités,
- de fixer les droits d'impression par utilisateur ou par matériel (blocage de certains matériels, de la couleur, ...).

Le candidat indiquera dans sa réponse l'ensemble des fonctionnalités offertes par son outil pour permettre de déployer une politique globale d'impression.

12.3.3 Assurer la mobilité des impressions (« follow-me printing »)

L'outil proposera cette fonctionnalité permettant d'imprimer un document, qui est conservé sur un serveur jusqu'à l'authentification de l'utilisateur sur une matériel pour lancer l'impression.

L'authentification pourra être faite soit par badge soit par saisi d'un identifiant/mot de passe sur les matériels le permettant.

12.3.4 Définition et exécution de rapports :

L'outil devra proposer :

- Des rapports standards permettant un suivi de l'ensemble du parc et des éditions réalisées
- Un générateur de rapport permettant de créer manuellement des rapports spécifiques

12.4 Licensing

Le candidat indiquera le coût de licence du logiciel d'administration. Ce coût pourra être unitaire (par matériel d'impression), par tranche, ... Une licence site par Bénéficiaire sera très appréciée.

12.5 Prestations de mise en œuvre, intégration

Le coût d'intégration couvre l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en service du système complet. Il pourra être unitaire (par matériel d'impression), par tranche, ...

L'intégration couvre :

- les prestations d'installation des environnements (le candidat précisera les environnements qu'il convient de prévoir pour la mise en œuvre du système dans de bonnes conditions)
- les prestations de formation et d'assistance au paramétrage,
- l'aide à l'élaboration des cahiers de recette,
- la mise à disposition de la documentation fonctionnelle et technique, adaptée aux besoins du Bénéficiaire,
- l'assistance au démarrage.

Le candidat indiquera également les coûts de journées de prestations complémentaires qui pourront être réalisées à l'issue du déploiement de la solution.

L'ensemble des tarifs indiqués pour les prestations intégreront les frais de déplacement sur site et d'hébergement.

Article 13 Description du besoin du lot 2, 3 et 4

Les lots 2, 3 et 4 intègrent un ensemble de produits listés dans l'annexe financière correspondante. La consultation prévoit également la mise à disposition, pour chaque lot, d'un catalogue couvrant les besoins complémentaires sur des produits conformes à l'objet du lot.

Le lot 2 intègre en outre des produits pour lesquels il est simplement demandé une prestation logistique seule (voir définition ci-dessous)

13.1 Définitions

Marge commerciale : correspond à la différence entre le prix de vente et le prix d'achat d'un produit. Elle intègre les frais de distribution, les frais de traitement des commandes et l'ensemble des frais engendrés par l'exécution des marchés au niveau du Titulaire ainsi que la marge nette (voir détail dans la définition de la prestation logistique seule ci-dessous)

Fabricant : Désigne l'entité responsable de la conception et de la fabrication d'un produit. Il est sélectionné directement par le coordonnateur pour répondre à un besoin précis.

OEM : « Original Equipment Manufacturer » : désigne un consommable neuf, vendu à la même marque que celle de l'équipement auquel il est associé.

13.2 Prestation Logistique Seule

Une gamme d'imprimante sera référencée au sein du lot 1. Le fabricant s'engagera sur le coût des consommables, à la marque (OEM).

Le Titulaire du lot 2 de la présente consultation devra assurer, la prestation logistique seule, qui couvre l'ensemble de la prestation de distribution des consommables : prise de commande, fournitures et livraison des consommables. Le constructeur retenu fournira la cotation définie dans le cadre du lot 1.

A ces actions s'ajouteront l'ensemble des interventions classiquement effectuées par un fournisseur dans la gestion commerciale d'un contrat : traitement des litiges, réalisation de devis, transmission d'information, ...

L'ensemble des consommables des sept modèles d'imprimantes retenus, sont concernées au début de l'accord-cadre. Il est possible que des consommables supplémentaires, destinés à d'autres imprimantes soient ajoutés ultérieurement.

Pour chaque référence gérée selon le mode « Prestation logistique seule », le prix global unitaire du consommable sera donc composé du prix d'achat donné dans le lot 1, complété par la prestation logistique seule. Ces références seront pleinement intégrées dans le processus de traitement de commande du Titulaire, au même titre que les autres produits référencés dans son offre globale.

13.3 Normes et standards

13.3.1 Capacité des cartouches et toners

Les consommables d'impression à la marque (OEM) doivent répondre à leurs capacités techniques standard, aux exigences techniques de base en fonction des différents produits : qualité constante vérifiée régulièrement grâce au processus d'assemblage et la stabilité des couleurs.

Ils doivent répondre aux normes suivantes ou équivalentes :

- Norme ISO 19752 ou équivalent : Norme internationale définissant une méthode pour la détermination du rendement des cartouches de toner.
- Norme ISO 19798 ou équivalent : Norme internationale définissant une méthode pour la détermination du rendement de cartouche de toner pour imprimantes couleur.

- Norme ISO 24711/24712 ou équivalent : Norme internationale définissant une méthode pour la détermination du rendement de cartouche d'encre pour imprimantes couleur jet d'encre.

Ces normes garantissent la qualité et la capacité des cartouches.

Les consommables remanufacturés doivent répondre aux normes suivantes ou équivalentes :

- Norme DIN 33870-1 ou DIN 33870-2 ou équivalent : normes définissant les exigences et essais relatifs au traitement (remanufacturation) des cartouches toner pour imprimante couleur (1) ou N&B (2).

Cette norme reprend un protocole de test très proche de l'ASTM avec des contraintes plus importantes notamment sur le nombre de produits testés et ajoute un aspect environnemental avec l'élimination contrôlée des déchets.

La norme DIN est un gage de sécurité pour le Bénéficiaire lui garantissant une performance de la cartouche remanufacturée strictement équivalente à la cartouche originale. Les tests approfondis de l'encre et la fonctionnalité assurent une qualité d'impression et une parfaite performance de l'imprimante sur toute sa durée d'utilisation.

- Norme ISO 19752 ou équivalent : Norme internationale définissant une méthode pour la détermination du rendement des cartouches de toner.
- Norme ISO 19798 ou équivalent : Norme internationale définissant une méthode pour la détermination du rendement de cartouche de toner pour imprimantes couleur.
- Normes ISO 24711/ 24712 ou équivalent (cartouche jet d'encre).

13.3.2 Environnement

Les cartouches toner peuvent être apposées de l'un des Ecolabels suivants ou équivalent (valorisation au niveau de la note « performance en matière de protection de l'environnement » Cf Règlement de consultation) :

- L'Ecolabel Français « NF Environnement »
- L'Ecolabel « Cygne blanc »
- L'Ecolabel « Ange bleu »

Le nombre des consommables éco-labellisés fournis dans le cadre du marché est conforme à l'engagement pris par le Titulaire dans son offre.

Ces Ecolabels officiels constituent le meilleur moyen pour reconnaître les produits les plus respectueux de l'environnement. Ils garantissent en effet la qualité d'usage d'un produit et ses impacts moindres sur l'environnement sur tout son cycle de vie.

Les spécifications définies par les labels sont disponibles aux adresses suivantes :

<https://www.ecolabels.fr/categories/bureautique/nf-environnement-cartouches-dimpression-laser-nf335-ecolabels/>

<http://www.nordic-ecolabel.org/product-groups/group/?productGroupCode=008>

<https://www.blauer-engel.de/en>

13.4 Spécifications techniques du lot 2

Les candidats devront proposer exclusivement des produits neufs, à la marque d'origine, pour chacune des références présentes dans l'annexe financière de l'acte d'engagement.

Les candidats sont libres de proposer des produits en « emballages blancs », habituellement destinés aux contrats gérés sur un mode de coût à la page quand le fabricant offre cette possibilité.

Les candidats devront en outre proposer un catalogue tarifé (tarifs nets, remisés, hors taxes) de produits similaires. Il comportera exclusivement des produits neufs, à la marque d'origine. Le périmètre de ce catalogue fera l'objet d'une mise au point avant la notification du marché.

Ce lot intègre la prestation logistique seule. Dans ce cadre, il est demandé aux candidats d'indiquer dans l'annexe financière à l'acte d'engagement, la marge commerciale appliquée aux références concernées.

13.5 Spécifications techniques du lot 3

Les candidats devront proposer exclusivement des produits compatibles neufs ou remanufacturés pour chacune des références présentes dans l'annexe financière de l'acte d'engagement. Une tolérance de 10 lignes sans réponse sera appliquée.

Les candidats sont libres de proposer des produits d'un fabricant OEM si celui-ci dispose d'une gamme de produits remanufacturés.

Les consommables « compatibles neufs » sont interdits sous peine d'élimination de l'offre ou de la résiliation du marché.

Les candidats devront à minima proposer une offre pour 160 références.

Pour les articles remanufacturés, les conditions suivantes sont à respecter :

- La cartouche proposée est parfaitement compatible et non dommageable pour l'équipement auquel elle est destinée
- La cartouche livrée doit provenir du recyclage d'une cartouche n'ayant servi qu'une seule fois dans son cadre d'origine (cartouche dite « virgin »)
- Toutes les pièces présentant de l'usure doivent être changées (au minimum : OPC, tambour, racleur et toner)
- Toutes les cartouches doivent être testées par le fournisseur.
- Les performances d'usage sont au moins équivalentes à celles des produits OEM, tant en nombre de copies qu'en qualité d'impression
- Le Titulaire doit assurer la traçabilité des produits. Notamment être en mesure de déterminer le lot d'où provient un article défectueux, et les Bénéficiaires ayant reçu des livraisons depuis ce lot.
- Pour chaque cartouche référencée le Titulaire produira et communiquera au coordinateur sa fiche technique qui précisera les composants utilisés, les risques liés à l'utilisation et d'autres informations utiles.

Les candidats devront en outre proposer un catalogue tarifé (tarifs nets, remisés, hors taxes) de produits similaires. Il comportera exclusivement des produits remanufacturés. Dans ce catalogue, il devra obligatoirement figurer les références « constructeurs » de chaque article pour faciliter les recherches des Bénéficiaires. Le périmètre de ce catalogue fera l'objet d'une mise au point avant la notification du marché.

13.6 Spécifications techniques du lot 4

Le lot 4 est un lot réservé selon les conditions de l'article de l'article L2113-12 du Code commande publique, réservé aux Entreprises Adaptées (EA), aux Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), ou toutes autres structures équivalentes.

Les candidats devront proposer exclusivement des produits remanufacturés pour chacune des références présentes dans l'annexe financière de l'acte d'engagement. **Les candidats devront à minima proposer une offre pour 17 références.**

Les candidats veilleront à préciser, dans l'annexe financière et pour chaque référence l'équivalent d'emploi TH (travailleur handicapé) en unité Bénéficiaire correspondant à l'achat d'une unité de la référence concernée.

Pour les articles remanufacturés, les conditions suivantes sont à respecter :

- La cartouche proposée est parfaitement compatible et non dommageable pour l'équipement auquel elle est destinée
- La cartouche livrée doit provenir du recyclage d'une cartouche n'ayant servi qu'une seule fois dans son cadre d'origine (cartouche dite « virgin »)
- Toutes les pièces présentant de l'usure doivent être changées (au minimum : OPC, tambour, racleur et toner)
- Toutes les cartouches doivent être testées par le fournisseur.
- Les performances d'usage sont au moins équivalentes à celles des produits OEM, tant en nombre de copies qu'en qualité d'impression

- Le Titulaire doit assurer la traçabilité des produits. Notamment être en mesure de déterminer le lot d'où provient un article défectueux, et les Bénéficiaires ayant reçu des livraisons depuis ce lot.
- Pour chaque cartouche référencée le Titulaire produira et communiquera au coordinateur sa fiche technique qui précisera les composants utilisés, les risques liés à l'utilisation et d'autres informations utiles.

Les candidats devront en outre proposer un catalogue complémentaire tarifé (tarifs nets, remisés, hors taxes) de produits similaires. Dans ce catalogue, il devra obligatoirement figurer les références « constructeurs » de chaque article pour faciliter les recherches des Bénéficiaires.

13.7 Modalités de livraison, d'exécution et de réception

13.7.1 Conditions d'exécution ou de livraison

Le Titulaire s'engage à respecter les contraintes géographiques et structurelles des lieux de livraison et les circuits établis par chaque Bénéficiaire.

Si la livraison nécessite un conditionnement sur palettes, les livraisons seront effectuées sur palettes de type « Europe », de dimensions 1200x800mm, avec une hauteur maximale de 2 mètres.

Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses produits. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination, ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage incombent au Titulaire.

Les marchandises doivent être déchargées par le transporteur, qui doit disposer de son propre matériel dans le respect des modalités fixées par chaque Bénéficiaire.

Le Titulaire s'engage à se conformer au point de livraison attaché à chaque commande. En cas de non-respect, toute marchandise égarée reste à la charge du Titulaire.

Les candidats pourront proposer un montant minimum de commande en deçà duquel des frais de ports pourront être exigés. Cela signifie donc que toute commande devra être honorée, quel qu'en soit le montant, mais que des frais de ports seront appliqués pour tous les montants inférieurs au montant minimum.

13.7.2 Conditionnement

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative aux limites du port de charges, en tenant compte de la présence de personnel féminin susceptible de réceptionner les colis. Le Titulaire doit adapter le volume du contenant au contenu.

Les emballages présenteront un degré de résistance et de solidité suffisants pour supporter sans dommage la manipulation dont ils feront l'objet lors des différentes phases de transport et de manutention.

Les emballages devront être étiquetés de façon à faire apparaître de manière très lisible en français un descriptif du contenu et des quantités.

13.7.3 Service après-vente, support

Le candidat indiquera dans sa réponse, dans un chapitre dédié, les services proposés aux utilisateurs en cas de problème technique rencontré sur un consommable.

Ce service devra être accessible à tout personne utilisant un consommable sans autre information qu'un identifiant présent directement sur le consommable ou sur l'emballage du consommable.

Le numéro de téléphone indiqué ne devra faire l'objet d'aucune tarification supplémentaire. 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).

13.7.4 Retour, frais de transport

En cas de dysfonctionnement avéré d'un consommable, le Titulaire devra obligatoirement proposer une solution d'échange standard de la cartouche. Le coût de transport sera obligatoirement à la charge du Titulaire. L'enlèvement et le transport seront effectués directement dans le service utilisateur.

13.7.5 Information utilisateur

Le soumissionnaire intégrera dans son offre un moyen permettant une communication directe à l'utilisateur final du consommable. Les candidats indiqueront les possibilités de supports de communication : Flyer inséré dans le carton du consommable, impression du message sur le carton du consommable, ... Ce support de communication sera utilisé pour informer l'utilisateur final des moyens mis à sa disposition pour assurer le support d'un consommable défectueux. Il devra donc permettre une lecture facile de l'information.

Ce support sera commun à l'ensemble des Bénéficiaires du marché. Il est obligatoire, et les prix indiqués doivent l'intégrer.

13.7.6 Délais de livraison

Le Titulaire fixe dans son offre un délai de livraison à compter de la réception de la commande. Ce délai est contractuel.

En cas de non-respect de ce délai, sont applicables les pénalités stipulées à l'article « pénalités » du CCAP.

13.7.7 Réception

- Contrôles de conformité

L'ensemble des marchandises livrées doit correspondre aux stipulations du présent cahier des charges, aux références et échantillons retenus.

- Ruptures de livraison

Dans le cas où le produit commandé ferait l'objet d'une rupture de stock entraînant un délai de livraison supérieur à 5 jours ouvrés, le Titulaire informe le coordonnateur CANUT par courriel. Sans quoi, les pénalités stipulées à l'article « pénalités » du CCAP sont applicables.

- Procédure et délais de contestation

Le Titulaire du marché indique dans son offre le mode opératoire de la gestion des réclamations.

Dans les cas où un article livré fait l'objet d'une réclamation, le Titulaire a pour obligation le remplacement de l'article en cause par un nouveau produit de meilleure qualité. Ce nouveau référencement sera validé au préalable par le coordonnateur du marché, et effectif pendant toute la durée du marché.

- Reprises

Si la quantité et / ou la qualité des articles livrés ne sont pas conformes aux stipulations du marché et / ou de la commande, ils feront l'objet d'une reprise par le Titulaire.

La reprise s'effectue avec un bon de reprise émis par le Titulaire, dans un délai de dix jours ouvrés maximum.

En cas de d'erreur de commande (erreur de référence) ou d'erreur de quantité (diminution des besoins non anticipée suite à des réformes de matériels), le candidat acceptera la reprise des consommables dans leur emballage d'origine, et ce dans un délai maximal de 6 mois à compter de la réception des dites marchandises.

Ces dispositions s'appliquent aux articles référencés au BPU et au catalogue du Titulaire.

13.1 Politique RSE du candidat

Les candidats indiqueront dans le questionnaire de développement durable les éléments permettant d'appréhender la politique RSE mise en œuvre au sein de la société. Ces éléments ne concernent que les candidats aux lots 2, 3 et 4.

Article 14 TABLEAUX DE BORD ET 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.

14.1 Reporting financier pour la CANUT – Tous les lots

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 Bénéficiaires ;
- ...

14.2 Reporting détaillé pour la CANUT – Lot 1

Il est exigé du Titulaire qu'il fournisse au coordinateur du marché 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 comprendra les informations nécessaires :

- o Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie et en terme financier.
- o Au suivi du parc de matériels d'impression : type de matériels déployés, options, âge du parc, ...
- o Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés : niveaux de pénalités payés aux Bénéficiaires, nombre de SLA atteints, ...

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
- La volume et le type de pages imprimées par les différents Bénéficiaires (A4/A3, N&B/couleur, ...)
- Le volume d'affaire réalisé annuellement par chaque Bénéficiaire,
- Le volume d'affaire réalisé sur la partie BPU de base et le volume d'affaire réalisé sur la partie catalogue
- 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, ...
- ...

14.3 Reporting détaillé pour chaque Bénéficiaire – Lot 1

Il est exigé du Titulaire qu'il fournisse au référent de chaque Bénéficiaire tous les 6 mois les informations nécessaires :

- Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie
- Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés par le Bénéficiaire.

Les modalités et le contenu du reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges, ...) seront indiqués par le candidat dans sa réponse. Le reporting doit inclure au minimum :

- Le nombre d'impressions réalisées par mois, par site, par équipement, par type (A4, A3, NB, couleur), le nombre de scan, de photocopies, de recto-verso.
- L'évolution par rapport aux mois précédents.
- Le taux de disponibilité par appareil et sur l'ensemble du parc du Bénéficiaire pendant la période concernée.
- Le taux de résolution des incidents par la hotline du Titulaire.
- Le type et la nature des interventions niveau 2 et 3 (interventions de technicien).
- La durée moyenne et l'écart type des interventions de niveau 2 et 3 (interventions de technicien).
- Le bilan des déménagements des équipements pendant la période concernée.

Les indicateurs et chiffres seront accompagnés de commentaires pertinents sur l'utilisation et la nature du parc. Le Titulaire conseillera sur des actions de bonne gestion de flotte d'impression.

Le Titulaire devra également présenter dans son reporting l'évolution de ces indicateurs sur l'année en cours.

14.4 Reporting détaillé pour la CANUT – Lot 2, 3 et 4

Il est exigé du Titulaire qu'il fournisse au coordinateur du marché 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 comprendra les informations nécessaires :

- Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie et en terme financier.
- Au suivi de la consommation de consommables, et de leur niveau de qualité.

Il devra notamment contenir :

- Le volume d'affaire global réalisé chaque 6 mois,
- Le nombre de consommables fournis par référence
- La volume et le type de consommables par constructeur
- Le volume d'affaire réalisé annuellement par chaque Bénéficiaire,
- Le volume d'affaire réalisé sur la partie BPU de base et le volume d'affaire réalisé sur la partie catalogue
- La répartition des commandes annuelles sur chacune des lignes du BPU
- Le suivi SAV des consommables : nombre de retours, nombre d'appels au support, nb d'imprimantes ayant subi une dégradation
- ...

Article 15 Commercialisation de l'offre

Le Titulaire doit assurer la promotion de l'Accord-Cadre afin que les Bénéficiaires effectifs et potentiels aient connaissance de l'Accord-Cadre et de ses caractéristiques, en faciliter l'accès et l'utilisation.

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

Ce document doit être synthétique (**20 pages maximum**) et répondre précisément aux attentes ci-dessous avec des propositions concrètes. La qualité de la présentation, des réponses apportées, et le respect des consignes entreront dans la note.

Le candidat présentera :

- Les **moyens humains et matériels** qui seront mis en œuvre afin d'accroître le nombre de Bénéficiaires, et de permettre aux Bénéficiaires effectifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre à leurs demandes ;
- Les **campagnes de communication** permettant de développer la notoriété de l'accord-cadre qu'ils sont en capacité d'organiser durant la première année d'exécution puis les suivantes : des webinaires, des communiqués dans la presse spécialisée, la mise en avant de l'Accord-Cadre sur leur site internet, des campagnes de mailing, etc... ;
- L'organisation des **actions sur le terrain** qu'ils engageront pour faire la promotion de cet accord-cadre (organisation d'événements, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...) ;
- La mise en avant du partenariat sur des **salons professionnels** et les outils de communication associés

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

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

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