



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
BOURGOGNE-  
FRANCHE-COMTÉ**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat Général  
pour les Affaires Régionales**

**Accord-cadre relatif aux prestations d'impression à la demande  
et exécution de prestations associées pour les services de l'État et  
certains établissements publics implantés en région Bourgogne-  
Franche-Comté  
(SolimProd)**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES  
(C.C.T.P.)**

**Numéro de consultation : BFC-2024-AC-SOLIMPROD**

**Procédure de passation : Appel d'offres ouvert**

## Table des matières

<b>Article 1</b>	<b>objet de l'accord-cadre.....</b>	<b>5</b>
1.1	Objet.....	5
1.2	Définition.....	5
<b>Article 2</b>	<b>CONTEXTE de mise en œuvre de l'accord-cadre.....</b>	<b>5</b>
2.1	Stratégie d'achat de l'État en matière de solutions d'impression professionnelles ( <i>SolimProd</i> ).....	5
2.2	Périmètre du marché et services bénéficiaires.....	5
2.3	Forme de l'offre et modalités d'utilisation.....	6
<b>Article 3</b>	<b>allotissement.....</b>	<b>6</b>
<b>Article 4</b>	<b>prescriptions relatives aux produits, services ET prestations.....</b>	<b>6</b>
4.1	<b>Prescriptions relatives aux produits finis.....</b>	<b>7</b>
4.1.1	Imprimés administratifs, techniques, commerciaux, de gestion.....	7
4.1.2	Papeterie.....	7
4.1.3	Brochures, catalogues et livrets.....	7
4.1.4	Flyers.....	7
4.1.5	Dépliants.....	7
4.1.6	Invitations, Faire-parts, Cartes, Badges, marques-pages, Chevalets, Diplômes.....	7
4.1.7	Étiquettes.....	7
4.1.8	Livres.....	7
4.1.9	Affiches et panneaux.....	7
4.1.10	Kakémonos, Roll up, Bannières, Totems, Bâches.....	7
4.1.11	Habillages intérieurs et extérieurs, Vitrophanie.....	7
4.2	<b>Prescriptions relatives aux services additionnels connexes à la réalisation des produits.....</b>	<b>7</b>
4.2.1	Conseil.....	8
4.2.2	Portail (site) d'expression des besoins.....	8
4.2.3	Prise en charge de commandes confidentielles.....	9
4.2.4	Suivi et pilotage de l'exécution de l'accord-cadre.....	10
4.2.5	Assistance de gestion.....	10
4.2.6	Assistance au déploiement de l'accord-cadre.....	10
4.2.7	Livraison.....	11
4.2.8	Service de coursier/messagerie express.....	12
4.2.9	Stockage/Archivage.....	13
4.2.10	Bon à tirer (BAT) en ligne.....	13
4.2.11	Astreinte.....	13
4.2.12	Service VIP.....	14
4.3	<b>Prescriptions relatives aux prestations.....</b>	<b>14</b>
4.3.1	Prestations de préparation de fichier, de forme imprimante/photogravure.....	14

4.3.2	Prestations d'impression.....	15
4.3.3	Prestations de façonnage.....	15
4.3.4	Prestations d'ennoblissement.....	18
4.3.5	Prestations de finition.....	18
4.3.6	Prestations de préparation, de conditionnement, d'emballage.....	18
4.3.7	Prestations de transport et de livraison.....	19
4.3.8	Prestations de stockage, d'archivage et de destruction.....	19
4.4	<b>Prescriptions relatives aux supports imprimables.....</b>	<b>20</b>
4.4.1	Supports imprimables attendus et leurs diverses déclinaisons.....	20
<b>Article 5</b>	<b>dispositions techniques.....</b>	<b>21</b>
5.1	<b>informatiques.....</b>	<b>21</b>
5.2	<b>logistique.....</b>	<b>21</b>
5.3	<b>sécurité et confidentialité.....</b>	<b>21</b>
5.3.1	Respect des règles de confidentialité.....	21
5.3.2	Respect des exigences pour les services Web et de messagerie.....	22
5.3.3	Absence de failles à la mise en service.....	22
5.3.4	Détection d'une vulnérabilité.....	22
5.3.5	Gestion des données.....	23
5.3.6	Sécurité physique.....	23
5.3.7	Sécurité des réseaux et de l'exploitation.....	24
5.3.8	Obligations relatives à l'interconnexion entre les SI de l'Acheteur et du Titulaire.....	26
<b>Article 6</b>	<b>Dispositions environnementales.....</b>	<b>26</b>
6.1	<b>Pratiques environnementales dans l'exécution des prestations.....</b>	<b>26</b>
6.2	<b>Service de conseil.....</b>	<b>27</b>
6.3	<b>Service d'expression de besoins en ligne sécurisé et portail de communication des données.....</b>	<b>27</b>
6.4	<b>Les papiers, les supports imprimables.....</b>	<b>27</b>
6.5	<b>Les encres et toners.....</b>	<b>28</b>
6.6	<b>Les emballages.....</b>	<b>28</b>
6.7	<b>Prestations de destruction.....</b>	<b>28</b>
6.8	<b>Limitation des impacts environnementaux attachés à la livraison des produits imprimés.....</b>	<b>29</b>
6.8.1	Dispositions générales.....	29
6.8.2	Dispositions spécifiques relatives à la qualité environnementale du transport et des véhicules routiers utilisés pour l'exécution du présent accord-cadre.....	29
<b>Article 7</b>	<b>Dispositions particulières.....</b>	<b>30</b>
7.1	<b>Mise à jour, modification, du catalogue des produits imprimés et des services.....</b>	<b>30</b>
7.2	<b>Substitution de support imprimable.....</b>	<b>31</b>
7.3	<b>Retrait des produits imprimés chez le Titulaire.....</b>	<b>31</b>
<b>Annexe 1.</b>	<b>Caractérisation des flottes de véhicules utilisés dans le cadre de l'exécution du marché (Cf. art.6.8.2 du cctp).....</b>	<b>32</b>

**Annexe 2. Information GES des prestations de transport mobilisées dans le marché (Cf. art.6.8.2 du cctp)..... 32**

## ARTICLE 1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

### 1.1 OBJET

L'accord-cadre a pour objet les prestations d'impression – relevant de l'impression dite « de labeur » - à la demande et l'exécution de prestations associées pour les services de l'État et certains établissements publics implantés en région Bourgogne Franche-Comté. Ces prestations répondent aux besoins tels que décrits dans ce cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et conformément aux engagements techniques et de services figurant dans les annexes à l'acte d'engagement et les annexes au mémoire technique.

### 1.2 DÉFINITION

Il faut entendre par prestations d'impression à la demande tous travaux destinés à la production de documents imprimés - pouvant diversement être façonnés, finis ou ennoblis et emballés - commandés par les services bénéficiaires de l'accord-cadre à la survenance de chacun de leurs besoins en la matière.

Les prestations d'impression ainsi que leurs composantes peuvent varier selon les besoins retenus dans le cadre de ce cahier des clauses techniques particulières. Dans ce contexte, les prestations d'impression peuvent variablement être complétées par les services bénéficiaires avec des prestations connexes optionnelles telles que le service de coursier, le transport et la livraison ou l'expédition.

## ARTICLE 2 CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD-CADRE

### 2.1 STRATÉGIE D'ACHAT DE L'ÉTAT EN MATIÈRE DE SOLUTIONS D'IMPRESSION PROFESSIONNELLES (SOLIMPROD)

La stratégie SolimProd constitue une première sur ce segment d'achat. Ce dernier concerne tous les dispositifs permettant de produire des documents imprimés et façonnés en grand nombre avec une qualité et des moyens professionnels.

Les dispositifs intégrés dans le périmètre de cette stratégie relèvent essentiellement de deux grandes familles.

Il s'agit d'une part des solutions d'impression et des équipements de production graphique exploités en interne par l'administration, et d'autre part de la sous-traitance de prestations d'impression. Cette dernière complète et ne s'oppose pas aux productions réalisées en interne par les services de l'État ou établissements publics.

Dans ce cadre, la stratégie SolimProd prévoit notamment la mise en place d'un support d'achat mutualisé pour les prestations d'impression à la demande et l'exécution de prestations associées dans chacune des régions administratives et un spécifiquement dédié aux services centraux. Ce support d'achat mutualisé constitue l'objet du présent marché.

### 2.2 PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ ET SERVICES BÉNÉFICIAIRES

L'accord-cadre concerne tous les services bénéficiaires implantés en région Bourgogne-Franche-Comté. Plus exceptionnellement, l'accord-cadre peut également concerner un service détaché de sa direction de tutelle en dehors de la région Bourgogne-Franche-Comté. Le cas échéant, cette précision est portée dans la liste figurant en annexe 1 au CCAP.

Les services bénéficiaires sont tous les services de l'État rattachés aux ministères et établissements publics dont la liste est également jointe en annexe 1 du CCAP.

Une convention de groupement permanente a été conclue entre la DAE et des établissements publics et autres organismes conformément à l'article L.2113-6 du code de la commande publique.

L'amplitude horaire d'ouverture des services bénéficiaires est de 8h00 à 17h30 du lundi au vendredi. Cette amplitude horaire ainsi que celle des jours ouvrés peuvent être étendues en cas de nécessités opérationnelles. Le cas échéant, elles peuvent faire l'objet de la mise en place d'une astreinte pour le Titulaire conformément aux dispositions prévues dans l'article 4.2.11 du présent CCTP.

Les différentes productions et prestations à réaliser peuvent l'être dans des conditions de contraintes sécuritaires, réglementaires, administratives, techniques, logistiques, calendaires et d'urgences pouvant être combinées.

## **2.3 FORME DE L'OFFRE ET MODALITÉS D'UTILISATION**

L'offre doit permettre la réalisation des produits imprimés utilisés par les services bénéficiaires et relevant de l'impression de labeur. La diversité des produits imprimés attendus est telle que l'Acheteur recourt à la modalité décrite ci-dessous pour assurer l'accès des services bénéficiaires à la plus large gamme de produits imprimés tout en limitant le nombre et la variété des unités d'œuvre.

À la survenance d'un besoin, le service bénéficiaire le formalise sur la base de la liste de produits imprimés finis cités à l'article 4.1 du présent CCTP. Le Titulaire procède ensuite à sa déclinaison en prestations ou en combinaisons de prestations correspondant aux prescriptions de l'article 4.3 du présent CCTP et référencées dans le bordereau de prix unitaires (BPU). Il en résulte un devis intégrant également les supports imprimables utilisés et valant fiche d'expression de besoins (FEB) qui sera adossée à un bon de commande émis par le Bénéficiaire.

Ce dispositif permet à l'Acheteur et au Titulaire de satisfaire la plus grande diversité de besoins avec agilité.

En outre, les services bénéficiaires pouvant être non spécialistes et sans compétences particulières en impression et en logistique, doivent pouvoir contrôler l'exécution des prestations. À cet égard, les services bénéficiaires pourront s'appuyer sur la table de correspondance « *Produits imprimés finis – Prestations concourantes typiques* » en annexe MT1 Technique au mémoire technique.

Au titre des prestations, sont référencés la préparation de fichiers, la préparation de formes imprimantes, la photogravure, l'impression, le façonnage, la finition, l'ennoblissement, l'emballage/conditionnement /préparation, le transport, la livraison, la manutention, le stockage /archivage /destruction.

Au titre des supports imprimables, sont référencés des produits et leur variété de caractéristiques techniques.

## **ARTICLE 3 ALLOTISSEMENT**

L'accord-cadre est composé d'un lot dédié aux seuls services bénéficiaires, implantés dans la région Bourgogne-Franche-Comté.

## **ARTICLE 4 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX PRODUITS, SERVICES ET PRESTATIONS**

Les prestations découlent des produits finis et des services commandés par le service bénéficiaire. Elles permettent la réalisation de ces derniers.

Chaque produit fini et service additionnel avec toutes ses composantes doit être livré dans les conditions de qualité, quantité et délai telles qu'indiquées dans le présent cahier des charges, l'annexe « MT 1\_Technique » et l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

Les moyens mis en œuvre par le titulaire pour assurer la production des produits imprimés et services relèvent de son choix. En tout état de cause, ces moyens doivent systématiquement permettre d'atteindre le meilleur niveau de qualité pouvant être requis pour chacun des produits finis et services commandés par le service bénéficiaire.

Dans le cas où plusieurs moyens différents peuvent être retenus pour une même opération/prestation (par exemple impression offset ou impression numérique jet d'encre ou laser), le choix final revient au service bénéficiaire après concertation avec le Titulaire.

Chaque produit imprimé commandé fait l'objet d'un processus de validation préalable à la mise en production. Dans ce cadre, le Titulaire prévoit un processus de « bon à tirer » (BAT) et un processus de « bon à rouler » (BAR). Ceux-ci sont mis en œuvre selon les dispositions précisées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

Concernant plus particulièrement le « bon à tirer », deux dispositifs sont mis à disposition par le Titulaire : l'un matérialisé et l'autre dématérialisé.

En outre, sous réserve de l'avoir proposé en annexe MT 2 « qualité de service », le Titulaire met également à disposition du bénéficiaire un dispositif de « bon à tirer » dématérialisé en ligne.

Concernant plus particulièrement le « bon à rouler », ce dispositif peut être retenu par le service bénéficiaire dans le cas de produits imprimés finis à forts enjeux. Il appartient au service bénéficiaire de recourir ou non à ce dispositif.

Les modalités de mise en œuvre et les délais doivent être conformes aux dispositions prévues dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique. En tout état de cause, ces dispositions doivent être en accord avec la nécessité de maîtrise des dépenses et de simplicité logistique pour le service bénéficiaire.

Quel que soit le processus de validation utilisé, celui-ci est caractérisé par la capacité du Titulaire à prouver, lorsque la situation l'exige ou le service bénéficiaire le demande, la validation préalable de ce dernier avant la mise en production sur la base d'une épreuve (BAT) ou du premier exemplaire imprimé (BAR).

#### 4.1 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX PRODUITS FINIS

---

La liste des produits imprimés finis devant être réalisés par le Titulaire dans le cadre du marché constitue le socle de l'offre Solimprod. Chaque élément de cette liste n'est pas limitatif de formats, de type de supports, de façonnages et de finitions.

Les produits imprimés finis concernés par cet accord-cadre sont énumérés dans la liste ci-dessous. Celle-ci peut être complétée par le Titulaire dans le cadre d'une mise à jour telle qu'évoquée dans l'article 7.1 du présent CCTP et dans la stricte mesure où ils peuvent être réalisés à partir ou par combinaison des seules prestations recensées dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

- 4.1.1 Imprimés administratifs, techniques, commerciaux, de gestion**  
dont formulaires, liasses autocopiantes
- 4.1.2 Papeterie**  
Enveloppes, Têtes de lettres, Chemises (simples, à rabats, avec découpes), Cartes, Blocs notes, Sous-mains et Sets de table, Serviettes de table.
- 4.1.3 Brochures, catalogues et livrets**
- 4.1.4 Flyers**
- 4.1.5 Dépliants**
- 4.1.6 Invitations, Faire-parts, Cartes, Badges, marques-pages, Chevalets, Diplômes**
- 4.1.7 Étiquettes**  
Simples, autocollantes
- 4.1.8 Livres**
- 4.1.9 Affiches et panneaux**  
Souples, rigides
- 4.1.10 Kakémonos, Roll up, Bannières, Totems, Bâches**
- 4.1.11 Habillages intérieurs et extérieurs, Vitrophanie**

Les produits imprimés listés ci-dessus doivent être écoresponsables et présenter les caractéristiques environnementales précisées à l'article 6 du présent CCTP.

#### 4.2 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADDITIONNELS CONNEXES À LA RÉALISATION DES PRODUITS

---

La liste des services connexes devant être réalisés par le Titulaire dans le cadre du marché constitue également le socle de l'offre SolimProd.

Les produits imprimés finis concernés par cet accord-cadre sont énumérés dans la liste ci-dessous. Celle-ci peut être complétée par le Titulaire dans le cadre d'une mise à jour telle qu'évoquée dans l'article 7.1 du

présent CCTP et dans la stricte mesure où ils peuvent être réalisés à partir ou par combinaison des seules prestations recensées dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

Les services connexes concernés par cet accord-cadre sont énumérés dans la liste ci-dessous. Celle-ci peut être complétée par le Titulaire dans le cadre d'une mise à jour telle qu'évoquée dans l'article 7.1 du présent CCTP et dans la stricte mesure où ils peuvent être réalisés à partir ou par combinaison des seules prestations recensées dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

#### **4.2.1 Conseil**

Le Titulaire doit conseiller les services bénéficiaires dès que ceux-ci en expriment le besoin. Ce service constitue un accompagnement opérationnel des services bénéficiaires dans leur démarche de commande. Il doit permettre l'optimisation des méthodes, des tâches, des délais et des coûts finaux.

Ce service intègre toutes les recommandations et démonstrations ainsi que tous les conseils utiles à la préparation des travaux et à la réalisation des produits imprimés et des services connexes attendus par les services bénéficiaires.

Les recommandations peuvent prendre différentes formes : orales, écrites, audiovisuelles ou matérielles, sur la base des modalités et moyens précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

Ce service est accessible aux services bénéficiaires, a minima, depuis un numéro de téléphone facilement identifiable non surtaxé et durant les horaires précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique, dans la limite minimale des horaires d'ouverture mentionnés à l'article 2.2 présent CCTP.

Dans ce cadre, le Titulaire s'engage à prendre les appels et à apporter les conseils requis dans les délais précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de chacune des commandes et de chacun des projets soumis par les services bénéficiaires. Aucune unité d'œuvre n'est donc prévue à cette fin.

#### **4.2.2 Portail (site) d'expression des besoins**

Le Titulaire met à la disposition de l'Acheteur et des services bénéficiaires un site, permettant l'expression de besoins en ligne, sécurisé sur la base du « protocole de transfert hypertexte sécurisé » (HTTPS).

Ce service permet aux services bénéficiaires d'exprimer leurs besoins à distance et à tout moment durant les horaires précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique et a minima durant les horaires d'ouverture des services bénéficiaires tels qu'indiqués dans l'article 2.2 du présent CCTP.

L'expression des besoins doit pouvoir être réalisée sur la base de produits finis avec les supports imprimables et de services connexes. Un catalogue électronique de tous ces derniers est mis à disposition sur la base minimale des éléments figurant dans les articles 4.1 et 4.2 du présent CCTP et pouvant être complété utilement par le Titulaire. Le catalogue détaille, conformément aux conditions précisées dans l'annexe « MT 1\_Technique », chacun des produits, des supports imprimables et services pouvant être commandés.

Le portail d'expression des besoins permet de recueillir tous les paramètres utiles à la réalisation, à la livraison et à la facturation de produits finis et de services connexes. Dans ce cadre, il permet de préparer un devis valant fiche d'expression de besoins (FEB) dans un délai maximum de 48 heures ouvrées. Cette dernière est jointe au bon de commande émis par le système d'information de l'Acheteur.

La fiche d'expression des besoins (FEB) décline l'ensemble des prestations facturables et des supports imprimables selon le bordereau de prix unitaires, concourant à la réalisation des produits imprimés finis et des services connexes commandés. Ces derniers sont également rappelés dans la fiche d'expression des besoins (FEB).

La fiche d'expression des besoins (FEB) mentionne les prix unitaires des prestations et supports imprimables concernés, les quantités commandées, le prix total par prestation et le



prix total de la commande. Les prix doivent être mentionnés hors taxes et toutes taxes comprises.

Le portail d'expression des besoins dispose d'une assistance utilisateurs. Celle-ci peut revêtir plusieurs formes, combinables le cas échéant : en ligne (FAQ, tutoriels, dialogueur (chatbot), messagerie instantanée, visioconférence, autre), téléphonique.

L'assistance est dédiée à l'utilisation du portail et ne fait pas l'objet d'une facturation. A cet égard, l'assistance téléphonique lorsqu'elle est proposée, doit être accessible depuis un numéro de téléphone non surtaxé.

Le portail d'expression des besoins permet l'échange de fichiers utiles à la réalisation des produits imprimés et des services connexes. Le format de fichier à considérer est le « PDF » pour les documents à produire.

Le portail d'expression des besoins peut permettre le contrôle de la cohérence technique pour chacune des commandes formulées par les services bénéficiaires. A ce titre, il alerte les services bénéficiaires et propose les modifications à apporter.

Le portail d'expression des besoins doit garantir la confidentialité des données transmises par les services bénéficiaires conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.

Le Titulaire assure dans le cadre du portail d'expression de besoins en ligne :

- l'administration des droits d'accès ainsi que la création, gestion, diffusion, et suppression des codes d'accès auprès des services utilisateurs ;
- la mise en place et le paramétrage d'un circuit de validation des FEB, interne au service bénéficiaire, tel que précisé dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique, si un tel dispositif est proposé par le Titulaire ;
- la mise à jour des produits et des prix.

En cas d'indisponibilité ou d'inaccessibilité du portail d'expression de besoins en ligne, le Titulaire met en place une solution d'expression de besoins par tout autre moyen écrit. Le Titulaire accepte et exécute dans les délais contractuels (cf. engagements dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ») les fiches d'expression de besoins émanant et portant le visa des personnes habilitées.

Dans ce cadre, le Titulaire fournit à l'Acheteur une copie sur support électronique du catalogue dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa demande.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

#### **4.2.3 Prise en charge de commandes confidentielles**

Par principe, tous les travaux confiés au Titulaire doivent être considérés comme sensibles et ne pouvant faire l'objet d'une quelconque diffusion au-delà des acteurs ayant besoin d'en connaître pour la réalisation des diverses prestations. À ce titre, le Titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions pour satisfaire ce principe à toutes les étapes du traitement des commandes et conformément aux précisions portées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

Sous réserve de l'avoir proposé en annexe MT 2 « qualité de service », le Titulaire peut également prendre en charge des informations et réaliser des produits imprimés relevant des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, conformément aux dispositions de l'article 13.3.1 du CCAP et des précisions portées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

Les personnels du Titulaire devant participer aux prestations du présent marché dans ce contexte et ne bénéficiant pas d'une décision d'habilitation aux informations classifiées Confidentiel-Défense ou Secret-Défense doivent préalablement être agréées par

l'administration. Dans cette perspective, le Titulaire se rapproche du service bénéficiaire qui assure la transmission des demandes d'habilitation.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

#### **4.2.4 Suivi et pilotage de l'exécution de l'accord-cadre**

Ce service permet de suivre la bonne exécution de l'accord-cadre et la tenue des divers engagements. Il permet de corriger les écarts pouvant être constatés selon le principe d'une boucle d'amélioration continue.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

Ce service est adossé à la mise en place et la mise à disposition de tableaux de bord et de comités de pilotage tels que décrits dans l'article 11.3.1 du CCAP et complétés des précisions apportées en annexe MT 2 « qualité de service ».

Sous réserve de l'avoir proposé en annexe MT 2 « qualité de service », le Titulaire met également à disposition des services bénéficiaires un portail de communication de données relatives à l'exécution du marché (notamment les indicateurs figurant dans les tableaux de bord tels que précisés dans l'article 11.3.1.3 du CCAP). Ce portail peut également permettre le suivi du traitement des commandes (prise en charge, production et livraison). Ce portail en ligne doit être accessible aux personnes en situation de handicap.

La communication de données en ligne doit permettre l'affichage organisé desdites données et leur téléchargement sous forme de tables exploitables par des tableurs standards (Excel ou équivalents). La présentation sous forme de tableaux de bord peut utilement être proposée.

Le Titulaire assure dans le cadre du portail de communication de données en ligne :

- l'administration des droits d'accès ainsi que la création, gestion, diffusion, et suppression des codes d'accès auprès des services utilisateurs ;
- la mise à jour des données ;
- une assistance pour les modalités pratiques d'utilisation du portail ;
- la fourniture en ligne d'une notice d'utilisation de ce portail.

#### **4.2.5 Assistance de gestion**

Ce service permet de fluidifier et faciliter le traitement des commandes et de leur facturation. L'assistance de gestion concerne notamment le suivi d'échéanciers, la gestion des non-conformités, l'émission d'alertes et d'informations.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

Ce service peut s'appuyer et alimenter les tableaux de bord et les comités de pilotage mis en place par le Titulaire (cf. article 11.3.1 du CCAP).

L'assistance de gestion peut revêtir plusieurs formes, combinables le cas échéant : en ligne (FAQ, tutoriels, dialogueur (chatbot), messagerie instantanée, visioconférence, autre), et/ou téléphonique. L'assistance de gestion est mise en œuvre conformément aux précisions portées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

Ce service est accessible aux bénéficiaires, a minima, depuis un numéro de téléphone dédié et facilement identifiable non surtaxé et durant les horaires précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique, dans la limite minimale des horaires d'ouverture mentionnés à l'article 2.2 présent CCTP.

Dans ce cadre, le Titulaire s'engage à prendre les appels et à apporter les conseils requis dans les délais précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

#### **4.2.6 Assistance au déploiement de l'accord-cadre**

Ce service permet au Titulaire de présenter l'accord-cadre et notamment ses caractéristiques sociales et écoresponsables, ses modalités d'exécution, le contenu de l'offre et l'organisation afférente, aux services bénéficiaires.

Cette présentation consiste à minima en une réunion de déploiement de l'accord-cadre pour les services bénéficiaires. Dans ce cadre, l'Administration fournit les locaux appropriés.

Ce service est exécuté par le Titulaire, sauf prorogation formalisée par l'Acheteur, au plus tard dans les dix semaines suivant la notification du marché, conformément aux dispositions de l'article 11.3.1.1 du CCAP et aux précisions opérationnelles portées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

Ce service est exécuté sous le contrôle de l'Acheteur qui valide préalablement l'ensemble des composants de la présentation proposée par le Titulaire. La présentation est réalisée au profit des services bénéficiaires réunis pour l'occasion.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché.

#### **4.2.7 Livraison**

Ce service intègre les prestations de préparation/d'emballage/conditionnement, transport et manutention. Les livraisons s'opèrent entre le site du Titulaire et le ou les services bénéficiaires mentionnés dans la fiche d'expression des besoins (FEB).

Les points de livraisons peuvent diversement être : en main-propre (« à l'étage ») ou sur un point de livraisons mutualisé de site.

La livraison peut, le cas échéant, être effectuée chez un tiers routeur indiqué par le service bénéficiaire.

##### Dispositions générales

Le Titulaire prend toutes mesures utiles et nécessaires :

- pour accéder aux locaux du service bénéficiaire en cas de mesures de sécurité renforcée de type *plan Vigipirate* sur la base de ses instructions.
- pour limiter les nuisances résultant de l'exécution des prestations susceptibles de perturber le fonctionnement des services. Dans le cas où les dispositions attendues pour limiter les nuisances ne sont pas prises et que le fonctionnement des services est perturbé, le service bénéficiaire peut exiger le report de l'exécution des prestations. Ce report est intégré dans le calcul des pénalités pour retard d'exécution, le cas échéant.

Le Titulaire prévient par mail le service bénéficiaire, quarante-huit (48) heures ouvrées minimum avant la date de livraison lorsque la durée de réalisation des produits finis ou des services est supérieure à ce délai de prévenance.

Dans le cas contraire, le Titulaire confirme les dates et heures de livraison au service bénéficiaire dès réception de la commande par tout moyen permettant de donner date certaine.

Dans tous les cas, le Titulaire prend contact avec le service bénéficiaire afin de lui faire préciser toutes particularités ayant pu ne pas avoir été spécifiées préalablement (notamment les heures de livraison, les facilités d'accès à l'établissement, l'élaboration des plans de prévention HSCT (hygiène, sécurité, et conditions de travail), les contraintes de sécurité).

Cette démarche peut également faire l'objet, selon le cas, d'un plan de prévention annuel ou pluriannuel ou d'un protocole de chargement/déchargement pour le site concerné.

Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses produits imprimés. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et de déchargement incombent au Titulaire. Le conditionnement et l'emballage répondent aux usages de la profession, dans le respect des dispositions prévues à l'article 5.4.6 du présent CCTP, et sont à la charge du Titulaire.

##### Modalité de livraison en France métropolitaine

Le Titulaire livre au service bénéficiaire les produits imprimés finis et/ou les services objet d'un bon de commande dans les délais figurant dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».au

mémoire technique. Le délai court à compter de la réception du bon de commande par le Titulaire. Le délai peut, le cas échéant, être prolongé tel qu'indiqué à l'article 11.2.5 du CCAP.

Si le Titulaire n'est pas en mesure d'assurer la livraison conformément au calendrier validé avec le service bénéficiaire ou dans le délai précisé à l'annexe « MT 2\_Qualité de service », il doit en informer le service destinataire de la commande par tout moyen pouvant lui donner date certaine et en tout état de cause dans les délais de prévenance évoqués ci-dessus. Cette information n'est pas suspensive de l'application des pénalités de retard de livraison, s'il y a lieu et de la prise d'un nouveau rendez-vous. La livraison s'entend dans son intégralité. Dans le cas de livraison partielle, la dernière constitue la référence pour le suivi du respect des engagements de délais sur la base du bon de livraison afférent.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par les services bénéficiaires du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge des services bénéficiaires. Dans ce cas, les frais liés à la nouvelle livraison peuvent faire l'objet d'une facturation sur la base des prix figurant dans l'annexe financière (BPU).

#### **4.2.8 Service de coursier/messagerie express**

Ce service permet tout échange rapide de documents, d'objets, la transmission de bons à tirer, ou la livraison de produits imprimés en petites quantités entre le Titulaire et les Bénéficiaires.

Lorsque les Bénéficiaires commandent ce service, ce dernier est facturable par trajet sur la base des conditions tarifaires indiquées dans le Bordereau de prix unitaires (BPU). A contrario, lorsque le Titulaire recourt de sa propre initiative à ce service dans le cadre de l'exécution d'une commande, ce dernier n'est pas facturable.

##### Dispositions générales

Le Titulaire prend toutes mesures utiles et nécessaires :

- pour accéder aux locaux du service bénéficiaire en cas de mesures de sécurité renforcée de type plan Vigipirate sur la base de ses instructions.
- pour limiter les nuisances résultant de l'exécution des prestations susceptibles de perturber le fonctionnement des services. Dans le cas où les dispositions attendues ne sont pas prises et que le fonctionnement des services est perturbé, le bénéficiaire peut exiger le report de l'exécution des prestations. Ce report est intégré dans le calcul des pénalités pour retard d'exécution, le cas échéant.

Le Titulaire prend contact avec le service bénéficiaire afin de lui faire préciser toutes particularités ayant pu ne pas avoir été spécifiées préalablement (notamment les heures de livraison, les facilités d'accès à l'établissement, les contraintes de sécurité).

Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses produits imprimés. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et de déchargement incombent au Titulaire. Le conditionnement et l'emballage répondent aux usages de la profession, dans le respect des dispositions prévues à l'article 5.4.6 du présent CCTP, et sont à la charge du Titulaire.

##### Modalité de livraison en France métropolitaine

Le Titulaire livre aux Bénéficiaires les documents, objets, bons à tirer, ou produits imprimés finis dans les délais figurant dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service » au mémoire technique.

Les délais courent à compter de la réception de la demande de course des services bénéficiaires par le Titulaire ou à compter de la prise de rendez-vous avec les services bénéficiaires par le Titulaire. Le délai peut, le cas échéant, être prolongé tel qu'indiqué à l'article 11.2.5 du CCAP.

Si le Titulaire n'est pas en mesure d'assurer la livraison conformément au calendrier validé avec le service bénéficiaire ou dans le délai précisé à l'annexe « MT 2\_Qualité de service », il doit en informer le service destinataire de la commande par tout moyen pouvant lui donner

date certaine et en tout état de cause dans les délais de prévenance strictement inférieurs aux délais d'exécution du service.

Cette information n'est pas suspensive de l'application des pénalités de retard de livraison, s'il y a lieu et de la prise d'un nouveau rendez-vous.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par les services bénéficiaires du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge des services bénéficiaires. Dans ce cas, les frais liés à la nouvelle livraison peuvent faire l'objet d'une facturation sur la base des prix figurant dans l'annexe financière (BPU).

#### **4.2.9 Stockage/Archivage**

Dans le cas de travaux récurrents et à défaut de consignes contraires, le Titulaire assure le stockage, l'archivage et la gestion des formes imprimantes et de façonnage, des épreuves validées (BAT et BAR) durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre. Le stockage et l'archivage sont opérés dans le respect des dispositions de l'article 4.2.3 du présent CCTP et des précisions portées dans l'annexe MT 2 « qualité de service ».

Ce service peut s'appuyer sur le portail de communication de données lorsque celui-ci a été proposé (cf. article 4.2.4 du présent CCTP). Dans ce cas, le portail permet le référencement des pièces stockées/archivées sur la base d'un « catalogue ».

A défaut de portail de communication de données, le Titulaire assure la tenue d'un « catalogue » référençant les pièces stockées/archivées. Ce « catalogue » est mis à la disposition des services bénéficiaires dans un délai de 2 jours ouvrés sur simple demande de ces derniers.

A l'échéance du marché, les éléments stockés et archivés sont restitués aux services bénéficiaires concernés sur la base des éléments référencés dans le « catalogue » évoqué ci-dessus.

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

#### **4.2.10 Bon à tirer (BAT) en ligne**

Ce service se différencie de la seule transmission dématérialisée de fichiers joints à un courriel. Il se différencie également du bon à tirer matérialisé tel qu'évoqué en article 4 du présent CCTP.

Sous réserve de l'avoir proposé dans l'annexe MT 2 « qualité de service », le Titulaire met également à disposition du bénéficiaire ce dispositif de « bon à tirer » dématérialisé en ligne.

Ce service permet de simplifier et d'accélérer le processus de validation d'épreuves contractuelles sur la base d'une transmission numérique. Il permet d'assurer la traçabilité durable des flux et validations conformément aux modalités précisées dans l'annexe MT 2 « qualité de service ».

Ce service ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

#### **4.2.11 Astreinte**

Les services bénéficiaires doivent pouvoir répondre à des besoins opérationnels de première importance nécessitant, ou pas, une extension horaire. A cet effet, les services bénéficiaires doivent pouvoir solliciter le Titulaire en dehors des heures et des jours normaux, au sens de l'article 2.2 du présent CCTP. Cette disposition permet de garantir une disponibilité maximale des capacités de production du Titulaire et de les mobiliser sur une période déterminée. Lors d'une astreinte, les services bénéficiaires peuvent accéder à l'ensemble des prestations et services de l'accord-cadre conformément aux modalités dédiées et précisées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

Ce service ponctuel fait l'objet d'une facturation spécifique sur la base de deux forfaits possibles.

Les prix des forfaits sont précisés dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

Le prix de ce service s'ajoute aux prix des prestations retenues dans le cadre d'une commande

#### **4.2.12 Service VIP**

Ce service a pour vocation de raccourcir l'ensemble des délais dans le processus d'exécution d'une commande. Il s'exécute dès réception de la commande, sur toute la durée de sa réalisation et jusqu'à la livraison finale.

Ce service est souscrit une fois pour la totalité d'une commande sur la base du montant indiqué dans le bordereau de prix unitaires (BPU). Le prix de ce service s'ajoute aux prix des prestations retenues dans le cadre d'une commande. Ce service intègre sans limitation de quantité :

- un accès prioritaire au service de Conseil conformément aux modalités précisées dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service »
- une exécution dans des délais courts, pouvant relever de l'urgence, tels que précisés dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ». Ces délais couvrent la période s'écoulant selon le cas :
  - entre la validation du bon à tirer ou du bon à rouler et la livraison effective des produits imprimés ;
  - entre l'accusé de réception de l'appel et le retrait/dépôt effectif auprès des services bénéficiaires.

### **4.3 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS**

---

Les prestations, par leur combinaison, concourent à la réalisation et à la livraison de produit imprimés tels que présentés dans les articles 4.1 et 4.2 du présent cahier des charges et commandés par les services bénéficiaires. Dans le cadre de l'établissement de la fiche d'expression des besoins (FEB) valant devis et de la facturation, seules les prestations figurant dans la table de correspondance de l'annexe MT1 au mémoire technique (cf. article 2.3 du présent CCTP), peuvent être déclarées comme concourant (ou ayant concouru) à la réalisation d'un produit imprimé et être facturées.

#### **4.3.1 Prestations de préparation de fichier, de forme imprimante/photogravure**

Ces prestations concernent toutes les opérations concourant à la préparation des documents à produire avant leur soumission à l'impression et/ou à l'intégration dans le cycle de production. Par principe, le format des fichiers transmis au Titulaire par les services bénéficiaires est le « PDF ».

L'unité de facturation de ces prestations est l'équivalent page A4 ; le nombre d'équivalents page A4 traités dans le cadre de ces prestations est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique »,

Concernant plus particulièrement :

- la préparation de fichiers, il convient de considérer les opérations suivantes :
  - La prise en charge des documents originaux et de leurs composants (matériels ou immatériels), le contrôle de leur cohérence technique, de leur intégrité, de leur exploitabilité et de leur complétude.
  - Les échanges entre les services bénéficiaires et le Titulaire visant la cohérence technique, l'intégrité, l'exploitabilité et la complétude des documents originaux et de leurs composants.
  - La mise en conformité des éléments transmis avec les moyens de production par le Titulaire. Toutes modifications apportées par le Titulaire doit faire l'objet d'une validation par le service bénéficiaire.
  - La mise à disposition de gabarits, maquettes, marbres, tracés techniques par le Titulaire.
- la préparation de formes imprimantes/photogravure, il convient de considérer les opérations suivantes :
  - La prise en charge des fichiers validés par le Titulaire dans le cadre de l'opération de préparation des fichiers telle que décrite ci-dessus.

- La transformation, directe ou par combinaison de moyens, des fichiers ou documents originaux en formes imprimantes, de gaufrage, de marquage. Cette dernière est facturée sur la base du nombre d'équivalents page A4 dans lesquels la forme imprimante finale s'inscrit. Le nombre d'équivalents page A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique ».

Le recours à cette prestation ou non, découle directement du procédé d'impression choisi. Le recours à cette prestation est inutile pour les procédés n'utilisant pas de forme d'imprimante.

Sauf disposition contraire formalisée par le service bénéficiaire, les formes imprimantes sont conservées par le Titulaire.

#### 4.3.2 Prestations d'impression

Ces prestations sont réalisées à l'aide de différentes technologies d'impression. Le recours à l'une ou à l'autre :

- est conditionné par les caractéristiques dimensionnelles et physiques du produit fini et des supports imprimables utilisés, le volume à produire (longueur de tirage), le façonnage, les finitions à appliquer, la charte graphique du service bénéficiaire et le niveau de qualité recherché.
- relève du Titulaire qui doit systématiquement rechercher le niveau de qualité maximal en cohérence avec le produit commandé et la performance économique.

Dans le cas où plusieurs technologies d'impression peuvent être retenues pour une même opération/prestation le choix final revient au service bénéficiaire après concertation avec le Titulaire. Cette concertation intervient dans le cadre du service conseil évoqué dans l'article 4.2.1 du présent CCTP.

L'ensemble des technologies et procédés d'impression mis en œuvre par le Titulaire permettent de satisfaire tous besoins d'impression monochrome ou polychrome. Selon le cas, ces derniers peuvent être traités en tons directs sur la base de nuanciers colorimétriques reconnus (Pantone, Focoltone, HKS), en deux ou trois couleurs, en quadrichromie ou plus, en relief.

L'unité de facturation de ces prestations est l'équivalent page A4 ; le nombre d'équivalents page A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique ».

#### 4.3.3 Prestations de façonnage

Ces prestations sont réalisées, selon le cas, à l'aide d'outils, de machines-outils et d'opérations manuelles.

L'unité de facturation de ces prestations est, selon le cas :

- l'équivalent page A4 ; le nombre d'équivalents page A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique »,
- l'équivalent feuillet A4 ; le nombre d'équivalents feuillet A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique »,
- le cycle de réalisation unitaire d'une prestation,
- le geste d'une opération manuelle conduisant à la réalisation unitaire d'une prestation,
- une unité de mesure, de poids ou de volume.

Les prestations concernées sont :

- Découpe à la forme, coupe au format

Cette prestation intègre une phase de préparation de fichiers, la réalisation de formes de découpe et la découpe du support. Dans le cadre de cette prestation, il convient de considérer les opérations suivantes :

- La prise en charge des fichiers validés par le Titulaire dans le cadre de l'opération de préparation des fichiers telle que décrite dans l'article 4.3.1.
- La transformation, directe ou par combinaison de moyens, des fichiers ou documents originaux en forme de découpe. Cette dernière est facturée sur la

base du nombre d'équivalents feuillet A4 dans lesquels la forme de découpe s'inscrit. Le nombre d'équivalents feuillet A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique »,

- La découpe du support sur mesure de : fenêtre, onglet, silhouette et toutes autres formes. La découpe peut être mi-chair ou pleine-chair selon le besoin.
- Le décortiquage des découpes, le cas échéant.

La découpe et le décortiquage constitue un cycle de réalisation unitaire. Ce cycle constitue l'unité de facturation.

Sauf disposition contraire formalisée par le service bénéficiaire, les formes de découpes sont conservées par le Titulaire jusqu'à l'échéance du marché. A partir de cette dernière, elles sont restituées aux services bénéficiaires respectifs dans les trente (30) jours qui suivent.

- Reliure

Cette prestation couvre les types de reliures listés ci-dessous. L'unité de facturation est l'équivalent feuillet A4 relié pour chaque produit fini commandé. Elle constitue un « forfait » intégrant toutes les composantes de la reliure (par exemple, dans le cas d'une reliure par spirale métallique l'unité de facturation intègre la façon et la spirale métallique).

Types de reliure concernés :

- Spirale métallique
- Anneaux plastique
- Dos carré : collé, cousu, emboîté, piqué
- Couture
- Piqué à plat
- Piqué à cheval
- Bande Thermocollante
- Encollage

- Massicotage

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire pour un, ou un groupe de produit(s) fini(s) commandé(s) ou une de ses composantes. Ce cycle, pouvant être également appelée « pose massicot » intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation.

- Rainage

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation en une étape.

- Perforation

Prédécoupe, micro-perforation.

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation en une étape.

- Perçage

Notamment pour classeur, pose de rivet ou d'œillet.

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation en une étape.

- Pliage

Pli simple ou plis multiples (accordéon, roulé, portefeuille, croisé, autres ...).

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation en une étape.

- Origami



Pliage d'un support imprimé selon des formes créatives.

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire d'un produit fini commandé. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation.

- Encartage

L'unité de facturation de cette prestation est le cycle de réalisation unitaire. Ce cycle intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation.

- Assemblage

L'unité de facturation de cette prestation est l'équivalent feuillet A4 assemblé.

- Contre-collage

Permanent, repositionnable

L'unité de facturation de cette prestation est l'équivalent feuillet A4. Cette unité de facturation intègre toutes les opérations et fourniture concourant à la réalisation de cette prestation.

- Rembordage

L'unité de facturation de cette prestation est l'équivalent feuillet A4. Cette unité de facturation intègre toutes les opérations et fourniture concourant à la réalisation de cette prestation.

- Ourlet

L'unité de facturation de cette prestation est le mètre linéaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Lestage

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations concourant à la réalisation de cette prestation. La matière pesante (le lest) fait l'objet d'une facturation séparée.

- Collage manuel

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Encadrement

L'unité de facturation de cette prestation est le mètre linéaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Petits travaux divers

- Mariages de supports

L'unité de facturation de cette prestation est l'équivalent feuillet A4 manipulé.

- Comptage

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire.

- Pose d'encart avec colle fugitive

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Mise en classeur ou en boîte

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire.

- Étiquetage

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Pose de coin de renfort

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Pose d'œillet

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Pose de lien

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire.

- Pose d'élastique

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

- Pose de ruban

L'unité de facturation de cette prestation est le geste de réalisation unitaire. L'unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

#### **4.3.4 Prestations d'ennoblissement**

Ces prestations intègrent :

- La métallisation : dorure, argenture
- L'embossage, le gaufrage

L'unité de facturation de ces prestations est l'équivalent page A4. Cette unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation. Seules les opérations liées à la phase préalable décrite ci-dessous ne sont pas intégrées dans cette unité de facturation.

Ces prestations comportent une phase préalable de préparation de fichiers et la réalisation de formes. Pour cette dernière, il convient de considérer les opérations suivantes :

- La prise en charge des fichiers validés par le Titulaire dans le cadre de l'opération de préparation des fichiers telle que décrite dans l'article 4.3.1.
- La transformation, directe ou par combinaison de moyens, des fichiers ou documents originaux en forme d'embossage, gaufrage, marquage. Cette dernière est facturée en complément sur la base du nombre d'équivalents page A4 dans lesquels la forme s'inscrit. Le nombre d'équivalents page A4 est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique »,

Sauf disposition contraire formalisée par le Bénéficiaire, les formes sont conservées par le Titulaire jusqu'à l'échéance du marché. À partir de cette dernière, elles sont restituées aux services bénéficiaires respectifs.

#### **4.3.5 Prestations de finition**

Ces prestations intègrent :

- Le vernis
- Le pelliculage, laminage, plastification

L'unité de facturation de ces prestations est l'équivalent page A4. Cette unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

#### **4.3.6 Prestations de préparation, de conditionnement, d'emballage**

Ces prestations comportent une phase préalable de prise en charge et de préparation de fichiers en lien avec la distribution, l'étiquetage des produits imprimés à conditionner, à emballer en vue d'un transport et d'une livraison ou d'un stockage / archivage.

L'unité de facturation de ces prestations est l'équivalent feuillet A4 conditionné et/ou emballé. Cette unité de facturation intègre toutes les opérations et fournitures concourant à la

réalisation de cette prestation, opérations de prise en charge et de préparation telles que décrites ci-dessus comprises.

Ces prestations doivent permettre, selon le cas et conformément aux précisions figurant dans l'annexe « MT 2\_Technique » :

- une préhension aisée et assurée des produits imprimés,
- leur marquage, le cas échéant,
- l'indication du poids,
- leur protection contre les dégradations (humidité, lumière, chocs),
- des opérations logistiques de transport, de manutention et de stockage aisées et optimales.

Ces prestations intègrent :

- La mise sous bande,
- Le cerclage,
- La mise sous film (emballage sous papier à privilégier),
- La mise en carton,
- La mise sur palette.

#### **4.3.7 Prestations de transport et de livraison**

Ces prestations liées consistent en l'acheminement, le déchargement et la manutention des produits imprimés depuis le site du titulaire jusqu'au(x) point(s) de livraison défini(s) par le service bénéficiaire. Les points de livraison peuvent selon le cas être collectifs sur un site, collectifs sur un étage, individuel avec remise en « main propre ».

Ces prestations sont réalisées conformément aux dispositions de l'article 4.2.7 du présent CCTP, de l'article 12.1.1 du CCAP et dans les conditions de délais et de modalités prévues dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service ».

L'unité de facturation de ces prestations est le trajet, sur la base du montant indiqué dans le bordereau de prix unitaires (BPU). Le trajet s'entend du (d'un) site du Titulaire référencé dans l'annexe « MT 2\_Qualité de service au site de livraison du service bénéficiaire ou inversement le cas échéant.

Cette unité de facturation intègre toutes les opérations, les équipements et les fournitures concourant à la réalisation de cette prestation.

Dans le cas où le Titulaire est amené à devoir reprendre des produits imprimés chez le service bénéficiaire, la prestation de reprise (chargement/déchargement, manutention et acheminement) reste à la charge du Titulaire si elle résulte d'une erreur ou d'une malfaçon du Titulaire. Dans le cas contraire, la prestation est facturable sur la base du montant indiqué dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

Le Titulaire doit laisser le site de livraison propre et libre de tous déchets (emballages et éléments de conditionnement liés au transport et à la manutention) pendant et après l'exécution des prestations de livraison.

Les dispositions de cet article s'appliquent également au service « de coursier/messagerie express » tel que décrit dans l'article 4.2.8 du présent CCTP.

#### **4.3.8 Prestations de stockage, d'archivage et de destruction**

Ces prestations concernent directement les produits imprimés et les différentes formes utiles aux prestations citées dans l'article 4.3 du présent CCTP.

Concernant les produits imprimés, le Titulaire peut proposer au service bénéficiaire de les stocker temporairement, avec son accord, dans le but d'optimiser ses flux logistiques. En tout état de cause, l'optimisation recherchée n'exempte pas le Titulaire de l'obligation de respecter les délais de livraison.

Concernant les formes, sauf avis contraire du service bénéficiaire, le Titulaire les stocke/archive en assurant leur gestion tout au long de l'exécution du marché. Le service

bénéficiaire doit pouvoir à tout moment connaître le stock des formes archivées pour son compte, être informé de leur état et le cas échéant pouvoir les reprendre temporairement ou définitivement. En tout état de cause, les formes sont restituées au service bénéficiaire à l'échéance du marché.

En complément des deux prestations précitées et à toute fin utile, le Titulaire peut proposer au service bénéficiaire la destruction de produits imprimés ou de formes stockés. Seul le service bénéficiaire peut valider une décision de destruction de produits imprimés ou de formes stockés par le Titulaire.

Cette disposition complémentaire au stockage et à l'archivage tel que décrit dans l'article 4.2.9 du présent CCTP, ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, il est dû au titre de l'attribution du marché et il constitue un engagement permanent sur toute la durée du marché.

#### **4.4 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX SUPPORTS IMPRIMABLES**

---

Le service bénéficiaire doit pouvoir choisir les supports imprimables pour la réalisation des produits imprimés qu'il commande. Il le fait sur la base du bordereau de prix unitaire (BPU) dédié aux supports imprimables, établi à partir de la liste ci-dessous et valant catalogue.

En s'appuyant sur les conseils du Titulaire et le bordereau de prix unitaire (BPU), le service bénéficiaire doit pouvoir choisir le type, la force (grammage), le cas échéant l'épaisseur du ou des supports concernés.

Si le choix du format fini du produit relève assurément du service bénéficiaire, le choix du format utilisé pour l'impression et le façonnage du ou des supports relève du Titulaire.

Dans ce cadre, l'unité de facturation des supports imprimables est selon le cas l'équivalent feuillet A4 fini, le M<sup>2</sup> fini ou l'unité (enveloppes et pochettes). Le nombre d'équivalents feuillets A4 finis utilisés dans le cadre des prestations est déterminé sur la base des tables d'équivalences de l'annexe « MT 3\_Technique ».

##### **4.4.1 Supports imprimables attendus et leurs diverses déclinaisons**

- Papiers couchés  
Chrome, sans bois, avec bois, bouffant, numérique, légers, 1 face.
- Papiers offset  
Premium, standard, couleur, bouffant, mince, bible, numérique.
- Papiers de création et de communication  
Tête de lettre (filigrané, vergé), papier métallique, papier velin, papier satiné, papier texturé, papier tactile, papier de prestige, calque, transparent.
- Papiers bureautiques  
Blanc, couleur.
- Papiers recyclés  
Couchés, offset.
- Cartes et cartons  
Carte graphique, dossier/bristol, opaque, ondulé, mousse/plume, carton gris.
- Enveloppes et pochettes  
Offset supérieur, couleur, papier recyclé, commerciales, expédition, transparentes, création.
- Autocopiant
- Auto-adhésif et étiquettes
- Synthétiques  
Aimanté, polypropylène, PVC, polyéthylène, polyester (adhésif permanent, adhésif repositionnable), film.
- Tissus
- Bâche

## ARTICLE 5 DISPOSITIONS TECHNIQUES

### 5.1 INFORMATIQUES

Les différents services informatiques mis à disposition par le Titulaire (portail d'expression des besoins, portail de communication de données) auprès du service bénéficiaire ne doivent pas présenter d'incompatibilité à une intégration dans l'architecture informatique du service bénéficiaire.

Les environnements à considérer sont : Windows, MacOS, Linux. La compatibilité avec Linux peut l'être de manière native ou sur la base de développements. Le cas échéant, ces derniers sont à la charge du Titulaire.

### 5.2 LOGISTIQUE

Le Titulaire a l'obligation de fournir tous les moyens (matériels et fournitures) nécessaires à l'exécution des prestations.

Le prêt de matériel ou d'outillage au titulaire par l'administration est strictement interdit.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux, des possibilités d'accès, des règlements propres à l'administration, des règlements particuliers à chaque établissement et d'une manière générale de toutes particularités pouvant en quelque manière que ce soit influencer sur l'exécution ou la qualité des prestations à réaliser. Dans cette perspective, les informations utiles peuvent être fournies par le service bénéficiaire lors de l'établissement de la fiche d'expression des besoins (FEB). En outre, une visite préalable des lieux de livraison peut être proposée au Titulaire par le Bénéficiaire.

Afin de faciliter l'accès aux différents sites, le Titulaire fournit préalablement au bénéficiaire - une liste des personnels devant intervenir dans le cadre de l'exécution des prestations. Cette liste devra comporter - outre les noms, prénoms, date et lieu de naissance, nationalité de chaque personnel – les marque, type et immatriculation de chaque véhicule utilisé pour les prestations.

### 5.3 SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Titulaire du marché répond à toute demande d'information de l'Acheteur ou du service bénéficiaire sur toute question relative à la sécurité informatique. Le Titulaire formalise sa réponse sous la forme identique à celle de la sollicitation de l'Acheteur ou du Bénéficiaire.

#### 5.3.1 Respect des règles de confidentialité

Le Titulaire ou son personnel peuvent être en contact avec des informations ou des documents confidentiels ou classifiés dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Dans ce contexte, le Titulaire respecte et fait respecter par son personnel et éventuels sous-traitants les obligations suivantes :

- Respecter les procédures de sécurité et de confidentialité de l'acheteur. Au même titre que les agents du service bénéficiaire, le Titulaire doit prendre connaissance et appliquer les règlements internes du service bénéficiaire (PSSI, directive d'utilisation des systèmes d'information, directive d'utilisation de la messagerie, usage du téléphone portable ou d'un ordinateur, etc.) transmis par ce dernier ;
- Ne connecter sur le réseau interne du service bénéficiaire que des équipements fournis par le Bénéficiaire. Cela comprend tout type de matériel y compris les supports de stockage amovibles (clés ou disques dur USB, etc.) ;
- Inventorier les composants mis à disposition par le service bénéficiaire : le Titulaire met en place une solution pour élaborer et maintenir un inventaire complet et à jour des composants mis à disposition par le service bénéficiaire. Cette liste devra être transmise régulièrement au Bénéficiaire ;
- Respecter les standards et méthodologies du service bénéficiaire;

- Respecter le périmètre de la prestation. Le Titulaire ne tente pas d'accéder à des informations ou des ressources informatiques ne faisant pas partie du périmètre de la prestation ;
- Ne prendre aucune copie des documents et supports auxquels il pourrait avoir accès lors de ses interventions ;
- Prendre toutes les mesures permettant d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse des documents auxquels il pourrait avoir accès ;
- Restituer les équipements fournis par l'acheteur : à la fin de la prestation, le titulaire doit restituer l'ensemble du matériel fourni par le service bénéficiaire.

Le cas échéant, les personnels du Titulaire devant participer aux prestations du présent marché dans un contexte relevant des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale et ne bénéficiant pas d'une décision d'habilitation aux informations classifiées Secret-Défense ou Très secret doivent préalablement être agréées par l'administration. Dans cette perspective, le Titulaire se rapproche du service bénéficiaire qui assure la transmission des demandes d'habilitation aux autorités concernées.

### **5.3.2 Respect des exigences pour les services Web et de messagerie**

Le Titulaire doit respecter les exigences suivantes pour les services Web et de messagerie :

- Interfaces web
  - les développements ne doivent pas générer d'adhérence avec des modules spécifiques (Flash, Silverlight, JRE, etc.) ou une technologie en particulier ;
  - les mécanismes cryptographiques TLS (https) doivent être systématiquement activés pour identifier et authentifier la source et protéger les communications ; l'utilisation de la technologie HSTS est fortement recommandée ;
  - les mécanismes de protection des cookies de session (HttpOnly, Secure, SameSite) sont mis en œuvre pour se protéger des vols ou exploitation de sessions déjà ouvertes ;
  - une politique de sécurité des contenus (CSP, SRI) et des navigateurs (emploi d'entêtes de sécurité (X-Content-Type-Options, X-Frame-Options, X-XSS-Protection, Referrer-Policy) est élaborée pour se protéger contre les injections de contenus actifs malicieux ;
  - les obligations légales sont renseignées sur les sites Internet et un point de contact est publié via le fichier /.well-known/security.txt pour permettre des signalements directement auprès des points de contact identifiés.
- Services de courriels
  - les mécanismes de chiffrement TLS sont mis en œuvre pour l'authentification, la lecture et la distribution des messages (STARTTLS, SMTPS, IMAPS, etc.) ;
  - la mise en œuvre des mécanismes permettant de garantir l'authenticité des émetteurs est systématiquement envisagée (contrôle des noms de domaines associés aux serveurs (SPF), signature numérique (DKIM), politique de sécurité liant le tout (DMARC)).

### **5.3.3 Absence de failles à la mise en service**

Le Titulaire s'engage à ce que les services informatiques (portail d'expression des besoins, portail de communication de données) mis à disposition auprès du service bénéficiaire soient, au jour de leur mise en service pour le service bénéficiaire, dépourvus de toute faille, faiblesse ou défaut de conception portant atteinte à la sécurité des informations.

### **5.3.4 Détection d'une vulnérabilité**

En cas de mise en évidence d'une vulnérabilité affectant un service informatique, le Titulaire doit mettre à disposition du service bénéficiaire dans les meilleurs délais une solution de contournement ou une solution palliative (mise à disposition de correctifs) n'affectant ni les performances ni les fonctionnalités de la prestation concernée. Le Titulaire détermine, avec la collaboration du service bénéficiaire, l'origine de la vulnérabilité et les actions à engager pour l'éradiquer.

### 5.3.5 Gestion des données

- Séparation des données de l'Acheteur et des données d'autres clients : le Titulaire conserve et traite les données de l'Acheteur de manière séparée de ses propres données ou de données d'autres clients du titulaire. Le Titulaire doit restreindre l'accès aux données de l'Acheteur suivant le principe de restriction au besoin d'en connaître.
- Protection de la documentation de l'Acheteur sur support papier : le Titulaire assure la protection de la documentation de l'acheteur sur support papier au sein des locaux, en la stockant dans des armoires ou des coffres fermés à clé/code par exemple, et sa destruction à la fin de la prestation.
- Modalités d'échanges d'informations : le Titulaire garantit que les modalités de stockage et d'échanges d'informations par mail permettent d'en assurer la confidentialité et l'intégrité.
- Échange de supports : le Titulaire garantit que les supports échangés ou à connecter sur un SI de l'Acheteur n'intègrent aucun code malveillant et ont fait l'objet d'un test d'innocuité positif au moyen d'une attestation à fournir à l'Acheteur.
- Transmission de fichiers sur un support physique : toute transmission de fichiers sur un support physique (DAT, CDROM, etc.), par courrier externe ou par porteur, donne lieu à un accusé de réception. Il doit respecter les règles de protection des informations et documents existant en vigueur au sein de l'Acheteur.  
De plus, l'ensemble des opérations de transferts de disques durs, de supports d'archives ou de sauvegarde doit être inscrit dans un registre des opérations précisant:
  - l'émetteur et le destinataire ;
  - le détail des opérations de transferts et notamment le nombre, la date.

Sur simple demande, ce registre est mis à la disposition de l'Acheteur adjudicateur par le Titulaire.

- Marquage des ressources techniques : le Titulaire applique des règles de marquage sur les ressources techniques (matériels et logiciels informatiques, supports de stockage) et les supports papier pour faire savoir au personnel autorisé que ces éléments contiennent des informations sensibles ou classifiées.
- Supports de stockage hébergeant des données de l'acheteur : le Titulaire conserve en lieu sûr les supports de stockage de données en fin de vie hébergeant des données de l'Acheteur, en attendant de procéder à leur effacement ou à leur destruction avec des moyens adaptés visant à s'assurer qu'aucune donnée ne puisse être récupérée. Le cas échéant, le Titulaire ne met pas au rebut ou ne fait pas emporter par une société de maintenance, ou encore ne réutilise pas ces supports de sauvegarde à d'autres fins que celles prévues initialement sans l'autorisation expresse de l'acheteur.
- Maintien à jour et mise à disposition des données relatives à la prestation : le Titulaire maintient à jour et est en mesure de mettre à disposition de l'acheteur toutes les données relatives à la prestation.  
Le Titulaire fournit systématiquement toute la documentation générée dans le cadre de la prestation à l'Acheteur pour archive.

NB : le Titulaire peut tenir un référentiel de toutes les données liées à la Prestation.

### 5.3.6 Sécurité physique

- Changement de localisation géographique des services et des données : en cas de changement de localisation des données ou services, le Titulaire en informe préalablement l'Acheteur.
- Hébergement de données : à première demande de l'Acheteur, le Titulaire identifie tous les Titulaires techniques hébergeant ou stockant les données et leurs copies, utilisées ou échangées en cours de marché ainsi que leur localisation.
- Contrôle d'accès physique aux bâtiments du Titulaire : les bâtiments du Titulaire hébergeant son personnel dans le cadre de la prestation doivent être équipés d'un dispositif de contrôle d'accès individuel. Les accès physiques aux bâtiments en question doivent être restreints aux stricts besoins opérationnels des différentes populations présentes dans les locaux du Titulaire.

Le Titulaire dispose d'une procédure de gestion des accès physiques aux bâtiments du titulaire. Celle-ci précise au minimum les modalités de gestion des demandes et de suppressions d'accès.

Le Titulaire dispose d'une organisation relative à la gestion et au suivi des autorisations d'accès pour les bâtiments du Titulaire.

- Contrôle des accès aux ressources techniques du Titulaire : le Titulaire garantit que les accès physiques aux salles informatiques sont strictement restreints aux besoins opérationnels des différentes populations présentes sur les sites utilisés dans le cadre de la prestation. Les accès sont équipés d'un dispositif de contrôle d'accès individuel. Le Titulaire dispose d'une procédure de gestion des accès physiques aux locaux techniques du Titulaire. Celle-ci précise au minimum les modalités de gestion des demandes et suppressions d'accès.

Le Titulaire dispose d'une organisation relative à la gestion et au suivi des autorisations d'accès pour les locaux hébergeant des ressources de l'Acheteur et les équipements de sûreté.

- Protection intrusion physique des locaux techniques du Titulaire : les locaux du Titulaire qui hébergent ses ressources techniques (serveurs, équipements informatiques, équipements réseaux / télécoms, etc.) sont équipés de moyens de :
  - Protection contre l'intrusion et les effractions ;
  - Détection d'intrusion et d'effraction reliés à un système de surveillance centralisé ;
  - Réaction en cas d'intrusion ou d'effraction.

Ces équipements sont opérationnels 24h/24h et 7j/7j.

Les moyens de protection sont adaptés aux moyens de détection et de réaction.

En particulier, toutes les portes donnant sur l'extérieur du bâtiment ont une méthode automatique de détection d'ouverture. De plus, toute fenêtre raisonnablement accessible est protégée contre les intrusions.

- Accompagnement des visiteurs : le Titulaire dispose d'une procédure spécifique à l'accueil des personnes étrangères à l'organisme. Il dispose également d'une procédure pour l'accès des véhicules au site.

En particulier, les personnes extérieures nécessitant un accès aux salles hébergeant des ressources informatiques (techniciens, visiteurs, maintenance, etc.) sont accompagnées par une personne habilitée.

- Protection des plateaux mutualisés : en cas de mutualisation de ses plateaux, le Titulaire met en place les mesures pour protéger les espaces attribués pour la prestation effectuée pour l'Acheteur (accès au poste par badge, blocage session automatique après un certain temps d'inutilisation, câble de sécurité pour le matériel fourni par l'Acheteur, etc.).

- Étanchéité physique des ressources informatiques : les salles hébergeant les ressources informatiques utilisées dans le cadre de la prestation ne partagent pas le même bâtiment avec d'autres fonctions, particulièrement des bureaux n'appartenant pas à l'organisation. Si l'espace doit être mutualisé pour des raisons économiques, alors la salle hébergeant des ressources informatiques utilisées dans le cadre de la Prestation de l'Acheteur n'a pas de murs adjacents à d'autres bureaux.

Le Titulaire met en place des moyens garantissant une étanchéité physique entre les infrastructures physiques dédiées à l'acheteur de celles des autres clients au sein des salles informatiques :

- La salle hébergeant des matériels de l'Acheteur doit si possible lui être dédiée;
- Dans le cas où la séparation physique des salles n'est pas possible, le Titulaire fournit à l'Acheteur une solution de « suite privative » au sein de la salle multi-clients, isolée physiquement du reste de la salle par un grillage descendant plus bas que le faux plancher et montant plus haut que le faux plafond.

### 5.3.7 Sécurité des réseaux et de l'exploitation

- Cloisonnement des environnements informatiques : le Titulaire est garant du bon cloisonnement (physique ou logique) des environnements utilisés dans le cadre de la prestation.
- Sécurisation des flux d'administration : le Titulaire chiffre tous les flux d'administration (système et fonctionnelle) par des procédés fiables garantissant la confidentialité et



l'intégrité des données. Par ailleurs, les postes d'administration utilisés pour la prestation doivent être dédiés et n'avoir accès ni à Internet, ni aux infrastructures bureautiques du Titulaire.

- Règles de sécurité et d'exploitation : l'installation, l'exploitation et l'administration des moyens mis en œuvre dans le cadre des prestations sont conformes aux bonnes pratiques et aux règles de sécurité et d'exploitation établies par l'acheteur. Toute exception fera l'objet d'un accord préalable écrit des équipes de l'Acheteur.
- Anti-virus opérationnel et à jour : le Titulaire s'assure de la bonne installation et mise à jour d'un logiciel anti-virus sur tous les postes de travail et serveurs dont il est responsable dans le cadre de la prestation. La désactivation, même temporaire, d'un antivirus sur un serveur utilisé dans le cadre de la prestation devra avoir été préalablement notifiée à l'Acheteur.
- Gestion des mises à jour : le Titulaire gère les mises à jour et l'application des correctifs de sécurité et des mises à jour antivirales, pour assurer le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de ses équipements pour les services fournis à l'Acheteur.
- Sauvegarde des données : le Titulaire met en place un système de sauvegarde permettant la sauvegarde des données de la prestation hébergées sur les serveurs du Titulaire conformément aux besoins de sauvegarde exprimés par le chef de projet de l'acheteur dans le cadre de la Prestation.

Des tests périodiques (a minima semestriels) de restauration des sauvegardes effectuées sur les données contenues dans les serveurs du Titulaire sont formalisés et effectués.

Stockage des sauvegardes informatiques : le Titulaire protège les sauvegardes informatiques en les stockant dans un coffre étanche et ignifuge pour les supports magnétiques, ou sur un site de back up sécurisé.

- Comptes individuels : le Titulaire s'assure que son personnel devant accéder à des ressources informatiques ou réseau dans le cadre de la prestation (qu'elles soient hébergées chez le titulaire ou chez l'Acheteur) dispose d'un compte individuel qui peut être :
  - soit un compte nominatif qui lui est personnel et qui ne sera utilisé uniquement par cette personne tout au cours de la vie du compte ;
  - soit un compte individualisé qui pourra être attribué à des personnes différentes au cours de la vie du compte tout en n'étant toujours attribué qu'à une seule personne à la fois.
- Comptes obsolètes ou par défaut ; le Titulaire s'assure de la suppression de tous les comptes inutiles ou obsolètes.
- Mots de passe : les mots de passe par défaut d'usine devront être systématiquement modifiés.
- Comptes techniques : dans le cadre de la cartographie du système d'information prévue, le titulaire doit fournir un inventaire justifié des comptes techniques (le compte propriétaire du fichier de la base de données, des données du serveur WEB, ...) nécessaires au fonctionnement du système.
- Recensement des comptes d'accès : le Titulaire tient à jour la liste exhaustive des comptes d'accès au SI de l'Acheteur existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés. Il fournit cette liste à l'Acheteur sur demande.  
Le Titulaire effectue et formalise une revue périodique<sup>1</sup> des comptes d'accès aux serveurs et autres ressources du Titulaire utilisées dans le cadre de la prestation.
- Politique du moindre privilège : le Titulaire s'assure que tous les comptes (accès Windows et autres...) des intervenants dans le cadre de la prestation sont habilités selon le principe du moindre privilège.
- Attaques en essai et erreurs sur secrets d'authentification : les moyens d'authentification mis en place par le Titulaire (sur ses serveurs, applications et postes de travail) incluent une protection contre les attaques en essai et erreur sur les secrets d'authentification.
- Journalisation des actions : le Titulaire conserve de manière exploitable, sur une durée d'un an après la fin de la prestation, la trace des actions réalisées dans son système à des fins de contrôle (audit) et de preuves.  
Le titulaire collecte et stocke a minima les informations suivantes :
  - connexion et déconnexion aux équipements et applications ;

<sup>1</sup> une revue « d'emploi » (a minima trimestrielle), une revue de « besoin » (a minima annuelle).

- informations d'usage de l'Internet (accès aux sites Web) ;
- accès en lecture et/ou en écriture à des fichiers et dossiers marqués « CONFIDENTIEL » ;
- informations concernant les accès fructueux et infructueux (identifiant de l'utilisateur, date, heure) aux serveurs du Titulaire.
- Les traces enregistrées par le Titulaire doivent être imputables à un individu, elles sont par ailleurs horodatées selon une référence horaire commune à l'ensemble des équipements d'un même réseau.
- Gestion des traces : le Titulaire prévoit dans sa procédure de traitement d'incident un chapitre sur la préservation des traces éphémères (volatiles) en cas de suspicion d'attaque. Une trace volatile est une trace potentiellement utile pour l'analyse forensique d'une attaque informatique mais qui ne peut pas, par nature, être journalisée (contenu de la RAM, du swap, journal des transactions d'un système de fichier, divers dates liées aux fichiers, clés de registres...). La procédure établit comment limiter l'activité susceptible de détruire ces traces éphémères.
- Sources d'installation des logiciels : le Titulaire dispose des sources d'installation des logiciels utilisés dans le cadre de la prestation, lorsque ces logiciels ne sont pas mis à disposition par l'Acheteur.
- Validité des licences : le Titulaire s'assure de la bonne validité des licences des logiciels qu'il met à disposition de son personnel ou de l'Acheteur dans le cadre de la prestation.

### 5.3.8 Obligations relatives à l'interconnexion entre les SI de l'Acheteur et du Titulaire

- Respect des exigences de sécurité de l'Acheteur : au même titre que les agents de l'Acheteur, le Titulaire prend connaissance et applique les règlements internes de l'Acheteur (PSSI, directive d'utilisation des systèmes d'information, directive d'utilisation de la messagerie, etc.).
- Respect des standards et méthodologies de l'Acheteur : le Titulaire respecte les standards et les méthodologies préconisés au sein de l'Acheteur.
- Respect du périmètre de la prestation : le Titulaire ne doit pas tenter d'accéder à des informations ou des ressources informatiques ne faisant pas partie du périmètre de la prestation.
- Interconnexion des SI de l'Acheteur et du Titulaire : en cas d'interconnexion des SI de l'Acheteur et du Titulaire, le Titulaire doit prendre les mesures de sécurité nécessaires afin de maintenir le niveau de sécurité global des SI. L'interconnexion devra être réalisée via des infrastructures d'accès validées par l'Acheteur au travers d'une étude ciblée, dans le respect du cadre technique et des règles de sécurité de l'Acheteur.

## ARTICLE 6 DISPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES

### 6.1 PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES DANS L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire doit proposer une prestation la plus écoresponsable possible. Il doit pouvoir justifier, au travers d'une démarche interne organisée, de sa capacité à :

- Éliminer et, le cas échéant, valoriser les déchets dangereux de façon conforme (bidons, aérosols, solvants, tous contenant d'encre...) ;
- Stocker les liquides dangereux dans un lieu sécurisé ;
- Supprimer l'utilisation de produits toxiques.

Le Titulaire transmet, au plus tard un mois après l'attribution de l'accord-cadre, tous documents attestant d'une telle démarche interne. En l'absence de cette transmission les pénalités prévues à l'article 25.3 du CCAP s'appliquent.

Cette exigence est satisfaite en cas de détention du label Imprim'Vert® (ou équivalent) dûment justifiée au stade de l'offre. Dans ce cas et seulement dans ce cas, la transmission des documents évoqués ci-dessus n'est pas nécessaire.

## 6.2 SERVICE DE CONSEIL

---

La prestation de conseil et de recommandations doit prendre en compte les prescriptions environnementales inscrites au présent CCTP et en tant que de besoin formuler des propositions plus exigeantes.

Cette prestation inclut obligatoirement le caractère écoresponsable de la prestation : qualité écoresponsable des supports d'impression autres que ceux en papier (affiches et panneaux souples et rigides, totems, Roll up, bannières, bâches, kakémonos, habillages internes et externes, vitrophanie – cf. article 6.4 du présent CCTP), utilisation judicieuse du grammage du papier (le plus léger possible), optimisation de la mise en page des supports imprimés afin de générer une impression la plus économe possible en papier et en encre et la moins productrice de déchets, choix du papier (par ordre de priorité décroissant : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) ou équivalent), toute autre proposition permettant de renforcer la qualité écoresponsable de la prestation.

## 6.3 SERVICE D'EXPRESSION DE BESOINS EN LIGNE SÉCURISÉ ET PORTAIL DE COMMUNICATION DES DONNÉES

---

Ces portails mis à disposition par le Titulaire doivent, dans la mesure du possible, être éco-conçus afin de réduire leur empreinte écologique (ex. fonctionnalités et ergonomie qui permettent une navigation aisée, simple et rapide pour une plus grande sobriété dans l'utilisation de données et une réduction des émissions de gaz à effet de serre associées).

Le Titulaire est invité par ailleurs à recourir, dans la mesure du possible, à un hébergeur écoresponsable (par exemple un centre serveur efficient dans la récupération ou la réutilisation de la consommation d'énergie, etc.).

Le Titulaire transmet un autodiagnostic de la performance environnementale du service d'expression des besoins en ligne et du portail de communication des données.

Pour ce faire, le Titulaire recourt au choix :

- à l'outil d'autodiagnostic « NumEcoDiag » mis à disposition par la Mission interministérielle du numérique écoresponsable à l'adresse :
- <https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/numecodiag>
- à l'outil Ecoindex (<https://www.ecoindex.fr>), ou équivalent, pour lesquels le code source est gratuitement mis à disposition du public, et pour lesquels les données de référence et méthodologies de calcul sont décrites de manière transparente.
- Il communique à l'Acheteur, trois mois après la date de notification du marché, l'adresse URL du site internet testé, les résultats de l'analyse et l'outil d'autodiagnostic utilisé.

## 6.4 LES PAPIERS, LES SUPPORTS IMPRIMABLES

---

Le Titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale des papiers et des supports imprimables notamment sur la traçabilité de leur provenance.

À ce titre, le Titulaire utilise par défaut, et sauf demande contraire expressément formulée par le bénéficiaire, des papiers et des supports imprimables écoresponsables présentant, par ordre de priorité décroissant, les caractéristiques suivantes :

- Papier recyclé
- Papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent
- Papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes), ou équivalent

Dans le cas d'affiches et de panneaux souples et rigides autres que papier, le Titulaire est tenu, d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'Acheteur.

Sur cette même liste de produits (affiches, panneaux souples et rigides autres que papier, Kakémonos, Roll up, Bannières, Totems et Bâches), le Titulaire est invité, conformément aux engagements formalisés dans

l'annexe « Mémoire Environnemental », à utiliser à chaque fois que possible des matériaux recyclés et/ou réutilisables.

Dans le cas d'habillages intérieurs et extérieurs et de Vitrophanie, le Titulaire est tenu d'utiliser les matériaux les plus écoresponsables possibles et les moins générateurs de déchets. Il en précisera la nature sur simple demande de l'Acheteur.

---

## **6.5 LES ENCRE ET TONERS**

Le Titulaire doit utiliser des encres permettant de réduire l'émission de composés organiques volatiles (COV) et des poudres de toners contenant le moins de substances toxiques possible. Dans cette perspective, le Titulaire privilégie les encres à base aqueuse ou des encres végétales conformément aux engagements précisés dans l'annexe « Mémoire Environnemental ».

D'une manière plus globale, le Titulaire recourt à des produits ne contenant pas des substances dangereuses, facilitant la gestion des déchets et le recyclage.

Il est par ailleurs attendu, dans la mesure du possible et conformément aux engagements précisés dans l'annexe « Mémoire Environnemental », que les toners soient écolabellisés.

Le titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable des encres et toners utilisés dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

---

## **6.6 LES EMBALLAGES**

De manière générale, et conformément aux engagements précisés dans l'annexe « Mémoire Environnemental », le Titulaire veille à limiter les emballages des produits (pas de suremballages, réduction du poids et du volume des emballages).

Le Titulaire s'engage également à favoriser les emballages recyclés/recyclables/issus de ressources renouvelables.

Les emballages en carton ou en papier kraft sont à privilégier par rapport aux plastiques.

Les emballages des solutions respectent les exigences suivantes :

- conception permettant leur recyclage et/ou leur réutilisation ; exclusion des métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et chrome hexavalent) ;
- plastiques contenus sans polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469 ou équivalent ;
- Exclusion du polyvinyle (PVC) des emballages à usage unique ;
- Priorité donnée aux mono-matériaux facilement recyclables ainsi qu'aux matériaux biodégradables ou recyclés

En particulier, les emballages contiennent des matériaux recyclés dans les proportions suivantes :

- tubes enroulés : 90%
- cartons : 80%
- cartons ondulés : 40%

Le Titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable des emballages utilisés dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

---

## **6.7 PRESTATIONS DE DESTRUCTION**

De manière générale, le Titulaire doit proposer au service bénéficiaire avant toute opération de destruction de produits imprimés ou de formes stockés des solutions alternatives permettant une valorisation maximale (prioritairement matière) des produits et imprimés. Il communique tous les éléments permettant de tracer l'opération de valorisation : type et volume des produits, sites d'implantation des lieux de traitement et raison sociale des opérateurs de traitement, mode de traitement appliqué, destination finale des produits après traitement (valorisation matière, etc.).

En cas de validation de la destruction par le service bénéficiaire, le Titulaire est tenu d'adresser au service bénéficiaire tous les éléments attestant de la traçabilité de, l'opération : type et volume de documents détruits, sites d'implantation des lieux de destruction et raison sociale des opérateurs de destruction, mode de destruction appliqué, destination finale des déchets.

## **6.8 LIMITATION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ATTACHÉS À LA LIVRAISON DES PRODUITS IMPRIMÉS**

Conformément à la circulaire du 10 novembre 2022 relative au plan de sobriété énergétique de l'État<sup>2</sup> et aux engagements bas-carbone de l'Etat, le transport intervenant pour les prestations de livraison du présent accord-cadre répond aux exigences minimales décrites ci-après.

### **6.8.1 Dispositions générales**

Le Titulaire prend en compte la réglementation en vigueur relative à la circulation dans les zones à faibles émissions mobilité (ZFE-m) et les zones couvertes par des plans de protection de l'atmosphère (PPA) (notamment les jours de circulation ou les types de véhicules autorisés), et se conforme à toute évolution de la législation de même nature sur la protection de l'environnement, qui pourrait survenir au cours de l'exécution du présent accord-cadre.

Il recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du Titulaire :

- sur le recours au transport ferroviaire ou fluvial, à la cyclogistique (ex. vélo cargo)
- sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié (GPL), biocarburant non produit à partir d'huile de palme ou de soja, ou carburant de synthèse).

### **6.8.2 Dispositions spécifiques relatives à la qualité environnementale du transport et des véhicules routiers utilisés pour l'exécution du présent accord-cadre**

Les dispositions ci-après décrites s'appliquent aux véhicules mobilisés dans le cadre de l'exécution du marché qu'ils soient en flotte propre ou externalisée.

#### **Émissions polluantes des poids lourds**

La flotte routière de poids lourds utilisée pour l'exécution du présent accord-cadre répond a minima à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V. Le Titulaire démontre le respect de cette exigence en vue du contrôle de sa mise en œuvre en adressant à l'acheteur annuellement à la date anniversaire du marché, sous format électronique, en accès libre et facilement exploitable, un tableau synthétique sur le modèle figurant en annexe 1 au présent CCTP « Caractérisation des flottes de véhicules utilisés dans le cadre de l'exécution du marché ». Il fournit tout document permettant d'attester de ces caractéristiques.

#### **Labellisation environnementale des prestataires de transport**

Pour les prestations externalisées de transport routier réalisées dans le cadre du présent accord-cadre, le Titulaire recourt, autant que possible, aux transporteurs détenteurs du label Objectif CO2 délivré dans le cadre du programme « d'Engagements Volontaires pour l'Environnement des acteurs de la chaîne logistique et du transport de voyageurs » (EVE)<sup>3</sup> ou démontrant un niveau de performance équivalent.

Le cas échéant, le Titulaire informe l'acheteur de la part annuellement mobilisée des transporteurs routiers détenteurs du label Objectif CO2 ou équivalent pour la réalisation du présent accord-cadre et transmettra les justificatifs appropriés.

#### **Formation des conducteurs à l'éco-conduite**

L'écoconduite est une pratique permettant de limiter l'émission de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques ainsi que les dépenses associées à la consommation de carburant.

<sup>2</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45381>

<sup>3</sup> <https://www.eve-transport-logistique.fr/programme-eve>

En cas de mobilisation de sa propre flotte de véhicules, le Titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formé à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés a minima chaque année sur toute la durée d'exécution du marché.

Le Titulaire transmet chaque année, à la demande de l'Acheteur, sous format électronique facilement exploitable les documents justifiant la formation effective à l'écoconduite de ses personnels : relevé annuel des sessions de formation des conducteurs, dates auxquelles elles ont eu lieu, durée, effectifs concernés, etc.

En cas d'externalisation de la prestation de transport, le titulaire incite les prestataires auxquels il fait appel à respecter cette obligation dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

#### **Obligation d'information sur les émissions de GES générées par les prestations de transport réalisées**

Sur le fondement du code des transports<sup>4</sup>, le Titulaire détermine annuellement la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise par le transport mobilisé durant l'exécution du présent accord-cadre et communique à l'Acheteur sous format électronique en accès libre et facilement exploitable, au plus tard à la fin de chaque année civile, le tableau-bilan fourni en annexe 2 au présent CCTP « tableau info GES » complété par ses soins.

En cas de sous-traitance de la prestation de transport, le Titulaire exige de ses prestataires la transmission des données nécessaires à la réalisation de ce bilan et renseigne le tableau de manière consolidée pour l'ensemble des prestations réalisées.

En complément du tableau, le Titulaire communique à l'Acheteur selon la même échéance annuelle toute information utile attestant d'une meilleure maîtrise des émissions de GES des transports mobilisés dans le cadre du marché :

- moyens pour fiabiliser les données renseignées dans le tableau : mesure réelle de la consommation de carburant et calcul des émissions de GES correspondantes
- mesures proposées pour réduire les émissions de GES : qualité de la flotte de véhicules, optimisation des tournées de livraison (taux de remplissage des véhicules, réduction des trajets à vide, horaires de livraison évitant les congestions, etc.).

## **ARTICLE 7 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

### **7.1 MISE À JOUR, MODIFICATION, DU CATALOGUE DES PRODUITS IMPRIMÉS ET DES SERVICES**

Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, le Titulaire met à jour ou modifie le catalogue des produits imprimés et des services proposés aux services bénéficiaires dans le cadre du marché.

La mise à jour ou la modification du catalogue sont opérées conformément aux dispositions de l'article 4.1 du présent CCTP.

Le Titulaire saisit l'Acheteur d'une demande en ce sens par tout moyen permettant de lui donner une date certaine. La demande doit être motivée et doit être transmise au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date souhaitée de modification du catalogue des produits imprimés et des services par mise à jour ou ajout conforme(s) à l'objet du marché. La demande indique les caractéristiques du nouveau produit imprimé ou du nouveau service ou de la nature de la mise à jour. Le cas échéant, le Titulaire transmet concomitamment la table de correspondance « *Produits imprimés finis – Prestations concourantes typiques* » telle qu'évoquée dans l'article 2.3 du présent CCTP.

L'Acheteur peut demander au Titulaire de lui présenter le(s) nouveau(x) produit(s) imprimé(s) ou service(s) proposé(s), par une présentation dédiée.

Au plus tard trente (30) jours calendaires après la réception de la demande, l'Acheteur fait connaître sa décision au Titulaire par tout moyen permettant de lui donner une date certaine, le silence gardé valant rejet.

<sup>4</sup> Article L. 1431-3 du code des transports applicable à toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport de marchandises dont les points de départ et d'arrivée sont situés en France

Aucun produit imprimé ou service de la liste de base présentée dans l'article précité ne peut être supprimé et aucun produit imprimé ou service ne peut être ajouté s'il ne peut pas être réalisé sur la seule base des prestations figurant dans le BPU.

L'Acheteur se réserve le droit de refuser toute demande ne respectant pas les dispositions de l'article 4.1 du présent CCTP. Ce refus doit être notifié au Titulaire dans le délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la demande.

À réception du courrier de validation, le Titulaire met à jour le catalogue électronique, le cas échéant.

---

## **7.2 SUBSTITUTION DE SUPPORT IMPRIMABLE**

---

En cours d'exécution du marché, le Titulaire peut remplacer un support imprimable figurant dans l'accord-cadre par un autre. Tout remplacement conduit à l'application du présent dispositif de substitution.

Le Titulaire saisit l'Acheteur d'une demande en ce sens par tout moyen permettant de lui donner une date certaine.

La demande doit être motivée et doit être transmise au plus tard un (1) mois avant la date souhaitée de substitution du support imprimable. Elle indique les caractéristiques techniques du support imprimable proposé et contient une analyse comparative permettant de vérifier que toutes ces caractéristiques correspondent à des performances au moins équivalentes ou supérieures à celles du support imprimable précédent.

L'Acheteur peut demander au Titulaire de lui présenter le nouveau support imprimable, par une démonstration dédiée.

Au plus tard trente (15) jours calendaires après la réception de la demande, l'Acheteur fait connaître sa décision au Titulaire par tout moyen permettant de lui donner une date certaine, le silence gardé valant rejet.

À réception de la validation par l'Acheteur, le Titulaire met à jour le catalogue de supports imprimables attaché à l'accord-cadre, le cas échéant.

Le prix HT du nouveau support imprimable ne peut, en tout état de cause, être supérieur au prix HT du support imprimable remplacé.

---

## **7.3 RETRAIT DES PRODUITS IMPRIMÉS CHEZ LE TITULAIRE**

---

Dans le cas où le Bénéficiaire retire les produits imprimés qu'il a commandés directement chez le Titulaire, le Titulaire assure le chargement des produits imprimés dans le véhicule du Bénéficiaire, sauf précisions contraire de ce dernier.

**ANNEXE 1. CARACTÉRISATION DES FLOTTES DE VÉHICULES UTILISÉS DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ (CF. ART.6.8.2 DU CCTP)**

Voir fichier doc joint

**ANNEXE 2. INFORMATION GES DES PRESTATIONS DE TRANSPORT MOBILISÉES DANS LE MARCHÉ (CF. ART.6.8.2 DU CCTP)**

Voir fichier excel joint