|  |
| --- |
|  |



AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES**

**Consultation N° 23-026-IT**

**Procédure :** appel d’offres ouvert

**Objet :** Location maintenance de copieurs multifonctions en libre-service, fourniture d’accessoires, prestations associées.

Ce document est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

**SOMMAIRE**

1 GLOSSAIRE 5

2 OBJET 7

3 CONTEXTE 7

3.1 L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris 7

3.2 Sécurité des systèmes d’information 8

3.3 Organisation de l’informatique de l’AP-HP 8

3.4 Description de l’existant 9

3.4.1 La gestion des copieurs 9

3.4.2 Le parc de copieurs 9

4 SOLUTIONS ET SERVICES ATTENDUS 9

4.1 Principes 9

4.2 L’offre reconditionnée 10

4.3 Prescriptions relatives aux matériels 11

4.3.1 Moteurs d’impression et accessoires 11

4.3.2 Fonctionnalités 12

4.3.3 Fonctions supplémentaires facultatives 13

4.4 Intégration des solutions 13

4.5 Ergonomie des interfaces – accessibilité des matériels 14

4.6 Accessoires intégrés 15

4.7 Accessoires en options 15

4.8 Contenu des livraisons 16

4.9 Prescriptions relatives aux consommables d’impression (moteurs d’impression et leurs accessoires) 16

4.9.1 Les consommables d’impression 16

4.9.2 Encre contenue dans les consommables d’impression 17

4.9.3 Cas des consommables contrefaits et des clones 18

4.10 Services avancés 18

4.10.1 Comptabilisation des volumes de production 18

4.10.2 Accès par badge 18

4.10.3 Administration de parc 19

4.10.4 Gestion des flux d’impression 19

4.10.5 Télécopie (Fax) 19

4.10.6 Reconnaissance optique de caractères (OCR) 20

4.11 Prestations en unités d’œuvre 20

4.11.1 Formations 20

4.11.2 Déplacements ou déménagements 22

4.11.3 Prestations supplémentaires 22

4.11.4 Prestations supplémentaires facultatives 22

5 SECURITE 23

5.1 Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles 23

5.2 Activation de la puce TPM 23

5.3 Support du protocole TLS 1.3 23

5.4 Chiffrement des données de disque 23

5.5 Effacement sécurisé des données ou retrait des disques 23

5.6 Verrouillage des fonctions d’administration 24

5.7 Sécurisation du canal d’administration 24

5.8 Séparation des tâches 24

5.9 Modification des mots de passe par défaut 24

5.10 Assistance à l’administration des solutions d’impression 24

5.11 Impression sécurisée 24

5.12 Fonction de numérisation 24

5.12.1 Numérisation vers un courriel 25

5.12.2 Numérisation vers un dossier 25

5.13 Supervision et journalisation 25

5.13.1 Remontée des indicateurs de supervision 25

5.13.2 Journalisation des évènements 25

5.14 Intervention à distance 25

6 PRESTATIONS INTEGREES 26

6.1 Délais d’exécution 26

6.1.1 Livraisons 26

6.1.2 Livraisons des consommables 26

6.1.3 Exécutions des prestations associées 26

6.1.4 Intégration des solutions d’impression 27

6.1.5 Formations 27

6.1.6 Déplacements/déménagements des configurations 27

6.1.7 Intervention en maintenance corrective/curative 27

6.1.8 Mise à jour de l’état du parc 27

6.1.9 Solution d’impression de remplacement 27

6.1.10 Collecte des consommables usagés 28

6.1.11 Remise des indicateurs et du rapport d’activité trimestriels 28

6.2 Démarche d’équipement en solutions d’impression 28

6.3 Centre d’assistance 29

6.4 Portail du Titulaire 29

6.4.1 Expression de besoins en ligne 29

6.4.2 Echanges de données en ligne (suivi, helpdesk) 30

6.5 Relevé des compteurs et gestion des consommables 31

6.6 Serveur AP-HP de télécopies 31

6.7 Livraisons, mises en service, intégration 31

6.7.1 Dispositions générales 31

6.7.2 Emballages et étiquetages 32

6.7.3 Intégration des solutions d’impression 32

6.7.4 Préparation et livraison de copieurs 33

6.7.5 Chefferie de projet et livraisons en mode projet 34

6.8 Approvisionnement et collecte des consommables 34

6.9 Gestion des déchets produits par les prestations 35

6.10 Sécurité et confidentialité 35

6.10.1 Disques 35

6.10.2 Respect des règles de confidentialité 36

6.10.3 Absence de failles à la mise en service 36

6.10.4 Détection d’une vulnérabilité 36

6.11 Maintenance 36

6.11.1 Généralités 36

6.11.2 Télémaintenance 37

6.11.3 Technicien de maintenance attitré ou à demeure 37

6.11.4 Fourniture de pièces 37

6.11.5 Maintenance préventive 37

6.11.6 Maintenance corrective/curative 38

6.11.7 Limites de la prestation de maintenance 39

6.11.8 Registre de maintenance 39

6.11.9 Intervention sur site 40

6.11.10 Maintenance spécifique aux services avancés et aux logiciels 40

6.11.11 Evolutions des logiciels 41

6.12 Restitution du matériel 41

6.13 Gouvernance du marché 41

6.13.1 Interlocuteurs du Titulaire 41

6.13.2 Interlocuteurs AP-HP de chaque service bénéficiaire 42

6.13.2.1 Responsables 42

6.13.2.2 Référent 42

6.13.3 Echanges entre le Titulaire et les services bénéficiaires 43

6.13.4 Comités de pilotage 43

6.14 Indicateurs et rapport d’activité 44

6.14.1 Indicateurs 44

6.14.2 Etat d’activité 45

7 PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DE L’OFFRE 47

7.1 Prescriptions techniques à caractère environnemental 47

7.1.1 Ecolabels des consommables d’impression 48

7.1.2 Emballages des consommables 48

7.1.3 Qualités du processus d'impression 49

7.1.4 Impacts environnementaux des moyens de transports 49

7.2 Prescriptions techniques à caractère social 49

7.2.1 Accessibilité des matériels 49

7.2.2 Personnes mal ou non-voyantes 49

8 ANNEXES 51

8.1 Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs 51

8.2 Charte du bon usage du système d’information de l’AP-HP 51

8.3 Cadre de Cohérence Technique (CCT) du SI de l’AP-HP 51

8.4 Protection des données à caractère personnel 51

8.5 GHU, sites, établissements de l’AP-HP 51

8.6 Inventaire 51

8.7 Segmentation de la gamme de copieurs 51

# GLOSSAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| AGEPS | Agence Générale des Equipements et Produits de Santé |
| AP‑HP | Assistance Publique – Hôpitaux de paris |
| BPU | Bordereau de Prix Unitaires, est inclus dans le CDRF |
| CCAG | Cahier des clauses administratives générales |
| CCAP | Cahier des clauses administratives particulières |
| CCT | Cadre de Cohérence Technique applicable à tous les projets des SI à l’AP‑HP, voir en annexe du présent document |
| CCTP | Cahier des clauses techniques particulières |
| CDRF ou CRF | Cadre de réponse financier, constitue l’offre financière, incluant le BPU |
| CDRT ou CRT | Cadre de réponse technique, partie maîtresse de l’offre technique, constituée des documents du DCE prévus à cet effet, renseignés par le Titulaire, avec d’éventuelles annexes. |
| CDRES | Cadre de réponse Environnemental et Social, partie maîtresse de la performance environnementale et sociale de l’offre du Titulaire, constituée des documents du DCE prévus à cet effet, renseignés par le Titulaire, avec d’éventuelles annexes. |
| CHU | Centre Hospitalier Universitaire |
| Configuration | Elément correspondant à un segment de la gamme, défini dans le présent CCTP |
| Copieur (multifonction) | Elément de l’offre proposé par le Titulaire, correspondant à une configuration définie dans le présent CCTP |
| COPIL | Comité de pilotage |
| CSC | Centre de Support Client, du Titulaire |
| DCE | Dossier de consultation des entreprises |
| Direction des Achats | Direction de l’AGEPS en charge de la passation et du suivi des marchés. |
| DSN | Direction des Services Numériques, de l’AP-HP |
| Gamme | Ensemble des segments définis dans le présent CCTP |
| GH | Anciens groupes hospitaliers de l’AP-HP, réorganisés en GHU |
| GHU | Groupe hospitalo-universitaire de l’AP-HP |
| IT | Informatique et Télécommunications |
| MCO | Maintien en conditions opérationnelles |
| MOA | Maîtrise d’ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’œuvre |
| MOM | Mise en Ordre de Marche |
| PIC | Pôle d’Intérêt Commun, entité de l’AP-HP ayant un rôle transversal |
| PV | Procès-verbal |
| RGPD | Règlement Général pour la Protection des Données |
| SACIT | Service des Achats IT, à la Direction des achats de l’AGEPS |
| SAU | Pôle stratégie, architecture et urbanisme, à la DSN |
| Segment | Elément de la gamme définie dans le présent CCTP, au quel correspond une configuration |
| SI ou SIAP | Système d’Information de l’AP-HP |
| Service bénéficiaire | Service, ou entité de l’AP-HP regroupant plusieurs services (GHU, PIC…), amené à passer des commandes. |
| Solution d’impression | Elément de l’offre du Titulaire correspondant à une configuration définie dans le présent CCTP |
| TIC | Technologies de l'information et de la communication |
| UO | Unité d’œuvre (de prestations de services), prestation définie par des résultats attendus dans un délai donné, et un prix |
| VA | Vérification d’Aptitude |
| VSR | Vérification de Service Régulier |

# OBJET

Le présent marché porte sur la location maintenance de copieurs multifonctions en libre-service, fournitures d’accessoires, et exécution de prestations associées pour l’ensemble des sites de l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Il faut entendre par copieur (multifonctions) en libre-service tout dispositif composé d’un ensemble cohérent d’éléments matériels et logiciels permettant diversement de copier, d’imprimer, d’assembler, de façonner, de numériser, de télécopier des documents dans des quantités et des conditions de délais et de qualité en lien avec des besoins de proximité et une utilisation en libre-service par des agents non-spécialistes de l’impression.

Les copieurs supportent des accessoires et des fonctionnalités qui varient d’un modèle à l’autre. Ils peuvent aussi être associés à des services. Les accessoires, fonctionnalités ou services sont pour certains toujours fournis avec les copieurs, et pour d’autres fournis sur option à la commande, ou acquis plus tard.

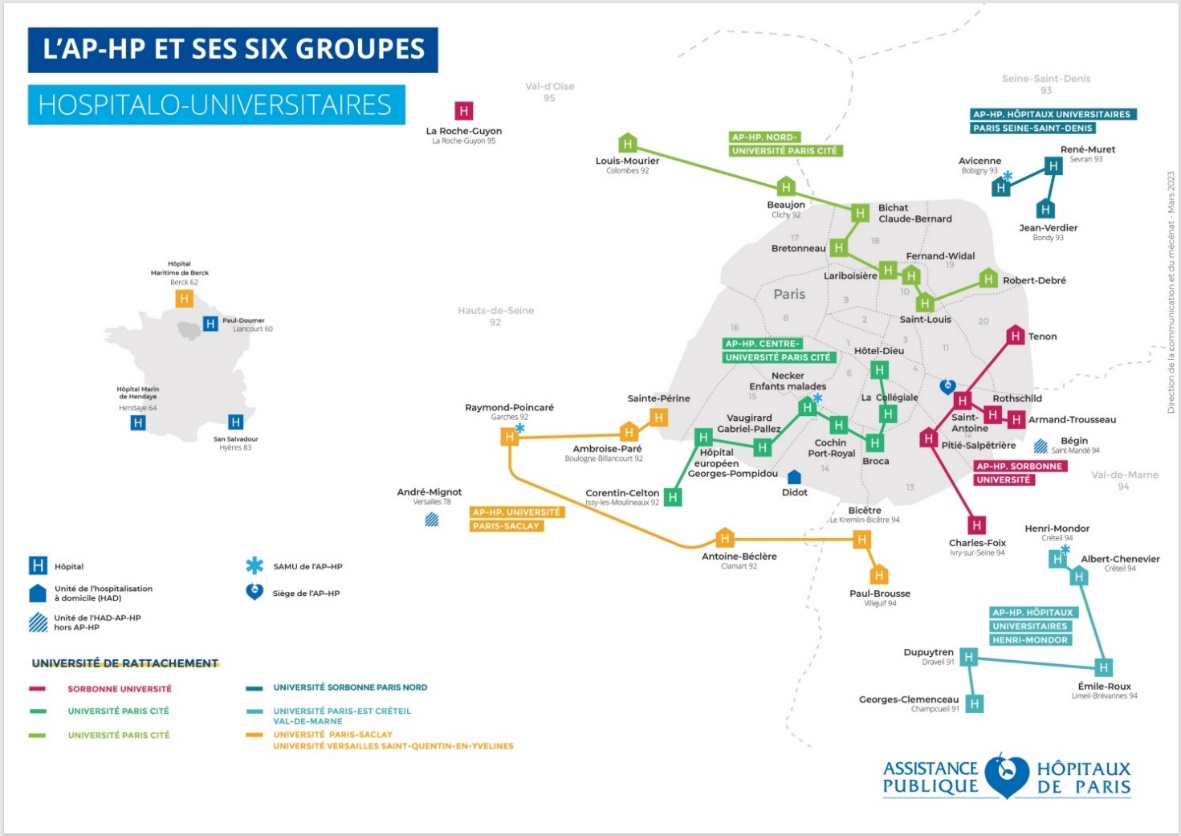
Les prestations associées sont soit des services avancés soit des prestations intégrées, présentés dans le présent CCTP.

# CONTEXTE

## L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris, AP-HP, est un centre hospitalier universitaire à dimension internationale. Quelques chiffres (source <https://www.aphp.fr>) :

* 38 hôpitaux
* 8 millions de prises en charge
* 100 000 professionnels au service de nos patients - dont près de 12 100 médecins, près de 4 300 internes, près de 55 200 personnels soignants, paramédicaux et socio-éducatifs
* Plus de 2000 bénévoles auprès des patients et familles et plus de 1 400 volontaires en service civique
* Près de 4 400 projets de recherche en cours tous promoteurs confondus, près de 810 portefeuilles internationaux de brevets actifs
* Un médecin sur cinq formé à l’AP-HP en lien avec 7 facultés de médecine
* 34 écoles, dont 15 instituts de formation en soins infirmiers - IFSI
* Un budget de 9 milliards d’euros
* Plus d'1,4 million de passages aux urgences et près de 2,5 millions d'appels aux centres 15 (numéro d'urgence)
* 37 000 naissances dans nos 13 maternités
* Plus de 281 000 interventions chirurgicales dont 94 500 en chirurgie ambulatoire dans 53 blocs chirurgicaux
* Plus de 2 000 greffes
* 70 accords de coopération en Asie, Moyen-Orient, Afrique et Amérique latine



Pour plus de détails voire la liste des GHU et des sites AP-HP annexée au présent CCTP.

## Sécurité des systèmes d’information

Une charte, annexée au présent CCTP, s’applique à tous les titulaires de marché de l’AP-HP. Elle est intitulée « Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs ».

Les règles qu’elle contient ont été établies en tenant compte de la Politique de Sécurité de l’AP-HP et sous l’autorité du Responsable de la Sécurité des Systèmes d’Information. Elle fait partie du référentiel de sécurité de l’AP-HP approuvé par la Direction Générale de l’établissement. Elle complète tout marché liant le titulaire d’un marché à l’AP-HP. Son respect constitue une obligation essentielle à la charge de tout titulaire d’un marché.

La charte s’inscrit dans une démarche d’information, de sensibilisation et de responsabilisation des titulaires de marché afin de poser les règles d’accès et d’utilisation des Systèmes d’Information (SI) de l’AP-HP.

Elle a pour objet de définir les conditions et modalités, que le titulaire de marché s’engage à respecter, afin d’assurer la sécurité des SI de l’AP-HP ainsi que de ses données. L’objectif consiste ainsi à éviter que les relations avec les titulaires de marché ne constituent une faille dans les règles de sécurité informatique définies par la Politique Générale de Sécurité du Système d’Information de l’AP-HP.

Le titulaire de marché est soumis à une obligation d’information, de conseil et de mise en garde auprès de l’AP-HP, incluant l’appréhension des risques de sécurité de l’information induits par la mise en œuvre de ses prestations.

## Organisation de l’informatique de l’AP-HP

Elle comporte d’une part la DSN de l’AP-HP, organe central, définit sa stratégie auprès de la Direction Générale de l’AP-HP, assure la gouvernance et la cohérence des systèmes d’information (SI) de l’AP-HP.

Le budget d’investissement géré est de près de 70 M€ et le budget d’exploitation est de 125 M€.

Le nombre d’agents de la DSN centrale en équivalent temps plein est de 370.

Elle est composée de pôles :

* Stratégie, architecture et urbanisme (SAU)
* Relation Client
* Innovation et Données
* Centre Solutions Applicatives (CSA)
* Centre de Solutions Infrastructures (CSI)
* Opérations (OPS)
* Centre de Support Unifié (CSU)

Et d’autre part, les Directions des Services Informatiques (DSI) des GHU, Sites et PIC (Pôle d’intérêt commun).

## Description de l’existant

### La gestion des copieurs

La gestion des copieurs est assurée au niveau des services bénéficiaires de l’AP-HP (GHU, sites, PIC), voir l’annexe « GHU-SITES » du présent CCTP pour plus de précisions. L’organisation varie selon les cas, avec des responsables pour les commandes, la DSI pour l’intégration et l’administration, l’économat pour le suivi de facturation.

Ainsi, le Titulaire doit gérer en parallèle plusieurs parcs et comptes clients.

Dans l’ensemble, les copieurs sont renouvelés au fur et à mesure des fins de locations et des projets de renouvellement ou d’évolutions des différents services bénéficiaires. Les dates de débuts et de fins des locations sont réparties tout au long du marché.

Les commandes de copieurs peuvent aussi être faites séparément pour des raisons de suivi et de facturation. Elles vont donc en général de l’unité à quelques copieurs, et plus rarement sur des dizaines de copieurs.

Toutefois, les livraisons et déploiements de plusieurs commandes d’un même émetteur, peuvent être gérées en groupe, en mode projet.

### Le parc de copieurs

Le parc de copieur est décrit dans l’annexe « Inventaire » du présent CCTP.

# SOLUTIONS ET SERVICES ATTENDUS

## Principes

Le marché référence des solutions d’impression neuves et reconditionnées (cf. annexe « Gamme » du présent CCTP) par segments de volumes de production typiques constatés au sein des services bénéficiaires (nombre de pages par mois). Chaque segment donne lieu à une configuration autour de laquelle peuvent s’agréger des accessoires et des services selon les besoins de chaque Service Bénéficiaire.

La gamme de solutions d’impression comprend 5 configurations noir et blanc et 4 configurations couleur définies en annexe « Gamme » du présent CCTP.

Les 9 solutions d’impression sont de la même marque afin de limiter les moyens techniques et humains nécessaires à la maîtrise et à la gestion des différents copieurs.

Le Titulaire propose des copieurs multifonctions, au regard des configurations attendues constituant la gamme. Ces copieurs, formant les solutions d’impression attendues, figurent dans le Cadre de Réponse Financier (CDRF).

La gamme est organisée autour de trois caractéristiques principales : le format d’impression (A4, A3), la capacité chromatique d’impression (noir et blanc, couleur) et les volumes d’impression pouvant être pris en charge.

Chaque solution d’impression peut être livrée avec des accessoires. Des services peuvent être proposés en plus des solutions d’impressions.

Certains accessoires ou services avancés, dits « intégrés », sont à fournir systématiquement avec toutes les solutions d’impression et ne font pas l’objet de valorisation distincte. Les autres sont supplémentaires et, selon les cas, obligatoires ou facultatifs.

Le Titulaire propose des fournitures correspondant au copieur, au moins celles qui sont obligatoires. Ces fournitures sont valorisées, selon le cas, dans le Cadre de Réponse Financier ou dans un catalogue de prix publics à fournir avec l’offre, assorti des taux de remises consentis à l’AP-HP. Les taux de remises sont valables pour la durée du marché.

Durant tout le marché, lors de la survenance d’un besoin, un service bénéficiaire peut décider de :

* Louer une configuration, neuve ou reconditionnée, avec ses accessoires intégrés et services intégrés.
* Adjoindre à la location des accessoires optionnels définis dans le présent CCTP.
* Louer des services avancés.
* Acquérir des accessoires optionnels définis dans le présent CCTP pour un copieur déjà en place.
* Acquérir des accessoires et logiciels supplémentaires facultatifs figurant dans le catalogue de prix publics fourni avec l’offre et admis au marché avant notification.

Un nouveau catalogue des prix publics (prestations et pièces détachées) doit être transmis, à l’AGEPS, Direction des Achats, à chaque évolution tarifaire.

## L’offre reconditionnée

Le Titulaire propose des solutions d’impression reconditionnées conformément aux modalités décrites dans le CCAP.

L’AP-HP peut recourir à l’offre reconditionnée dans la limite des disponibilités garanties par le Titulaire et précisées dans le Cadre de Réponse Financier.

Les solutions d’impression reconditionnées sont des solutions non neuves qui sont précédemment entrées en la possession d'une personne physique ou morale pour son usage propre, par l'effet de tout acte à titre onéreux ou à titre gratuit. L’équipement reconditionné a fait obligatoirement l’objet d’un retour sur une plateforme de reconditionnement afin de subir les tests et interventions suivants :

* Tests portant sur toutes les fonctionnalités de l’équipement, permettant d’établir que celui-ci répond aux obligations légales de sécurité ainsi qu’aux usages et besoins exprimés dans le présent CCTP.
* Interventions permettant de restituer les fonctionnalités et caractéristiques de l’équipement en vue de son intégration dans un nouveau cycle de distribution et d’utilisation (remplacements de pièces, réparations, réglages, calibrages et nettoyages…).
* Suppression de toutes les données à caractère personnel enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Chaque copieur reconditionné proposé :

* Répond à toutes les spécifications techniques décrites au présent CCTP.
* Présente des performances techniques, de sécurité et environnementales équivalentes à celles du copieur neuf correspondant proposé.
* Respecte l'approche en marque unique demandée au Titulaire.
* Présente, lors de sa mise à disposition à l’AP-HP, un taux d’usure (par rapport à la durée de vie du moteur d’impression) limité pour être compatible avec son usage présumé lors de la commande.
* Concernant les services avancés, supporte les mêmes logiciels (externes au copieur) que le copieur neuf proposé sur le même segment.

La mention « reconditionné » est apposée sur l’ensemble des supports de commande et de livraison ainsi que dans les documents techniques accompagnant la livraison de la solution. Cette mention doit être suffisamment visible pour être directement identifiable par les services bénéficiaires de l’AP-HP.

Les termes « état neuf », « comme neuf », « à neuf » ou toute mention équivalente, ne peuvent être utilisés pour désigner les solutions d’impression reconditionnées.

Le Titulaire se conforme à toute évolution de la réglementation concernant la qualité reconditionnée des produits. Il est alors tenu d’en informer l’AP-HP.

## Prescriptions relatives aux matériels

### Moteurs d’impression et accessoires

Ces prescriptions concernent les moteurs d’impression et leurs accessoires.

Les solutions d’impression doivent être multifonctions et en mesure de :

* Pouvoir être mises en place de manière autonome, stable et mobile, et sur un support à hauteur d’homme.
* Dématérialiser des documents papier sous forme de fichiers dans des formats informatiques standards.
* Stocker des documents électroniques (ré)imprimables.
* Répondre aux besoins qualitatifs et quantitatifs des services bénéficiaires, conformément aux prescriptions du marché et ce, quelle que soit la technologie d’impression exploitée dans la solution.
* Reproduire en nombre des documents papiers sur des supports aux formats et grammages normés et variés.
* Imprimer et copier occasionnellement sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité ».
* Imprimer des supports pré-imprimés ou spéciaux (planches d’étiquettes autocollantes, enveloppes, feuillets autocopiants).
* Imprimer directement des fichiers, aux formats informatiques standards de la bureautique et des arts graphiques, depuis des postes de travail en réseau sur des supports aux formats et grammages normés et variés.
* Agrafer, selon les configurations ou options, en un ou plusieurs points les feuillets imprimés.
* Réceptionner les documents imprimés sous forme collectée et assemblée.
* Restituer des informations de gestion relatives aux productions réalisées.
* Afficher les alertes de niveaux d’encres, les pannes, et si possible les autres consommables à renouveler.

Pour y parvenir, les solutions d’impression doivent plus précisément permettre :

* La numérisation selon un choix de résolutions, depuis une vitre d’exposition et un chargeur automatique, de documents multipages imprimés en noir et blanc et en couleur recto-verso et pouvant mêler papiers de formats et grammages différents, conformément aux capacités techniques figurant dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité ». Le chargeur automatique de documents doit prendre en charge les plus larges plages (min/max) de formats et de grammages possibles en rapport avec la configuration concernée, telles que précisées dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité ».
* L’enregistrement des fichiers numérisés dans toute l’étendue disponible des formats informatiques imprimables .jpeg, .pdf, .pdf/A, .tiff, et restituant la forme et le contenu du document original.
* La mémorisation et le stockage de toutes les données nécessaires à la bonne prise en compte de toutes les prescriptions techniques communes et spécifiques aux configurations et à leurs accessoires, de toutes les prescriptions de sécurité et plus généralement à toutes les obligations de résultat stipulées par le marché. Les mémoires primaires/vives (RAM) et les mémoires secondaires/permanentes (Disques durs) doivent être suffisamment dimensionnées pour assurer sans contraintes cette mission.
* Le transfert des fichiers numérisés vers un dossier interne ou externe à la solution d’impression, une adresse courriel, un télécopieur (fax).
* L’échange de télécopies à émettre ou recevoir avec un serveur de télécopie, au moins pas usage d’une boîte de messagerie compatible Microsoft Office ou par le protocole T38.
* L’impression des fichiers aux formats informatiques des suites logicielles Microsoft Office, Adobe Photoshop/Illustrator/InDesign/Acrobat.
* L’impression et la copie de documents en mode recto-verso automatique sur des supports appartenant aux plus larges plages (min/max) de formats et de grammages possibles en rapport avec la configuration concernée, telles que précisées dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité ».
* La numérisation, l’impression et la copie en couleur en garantissant la meilleure fidélité colorimétrique (pour les copieurs couleur).
* La numérisation, l’impression et la copie des documents dans une colorimétrie (pour les copieurs couleur) et des formats différents de l’original (agrandissement/réduction).
* L’utilisation directe ou depuis des postes distants grâce à un pilote d’impression compatible avec les systèmes d’exploitation Microsoft WINDOWS et MacOs.
* L’utilisation des langages d’impression PDF et PCL, dans leur dernière version.
* L’accès de manière exhaustive à l’ensemble des paramètres de production des documents tant pour une utilisation directe que depuis un poste distant.
* L’accès à des schémas d’impositions multiples de pages.
* La gestion et la modification des files d’attente de documents soumis.
* L’alimentation en papier du système d’impression dans une capacité en rapport avec le volume de pages à produire. En tout état de cause, cette capacité d’alimentation de base doit permettre, au total, une autonomie minimale d’un jour au regard du volume de production théorique. En outre, chaque solution d’impression doit, de base, disposer d’au moins, deux sources d’alimentation principales automatiques et d’une alimentation manuelle (passe-copies/By-pass).
* L’impression sur des supports imprimables jusqu’à 100% recyclés conformément aux prescriptions techniques à caractère environnemental du présent CCTP.
* La réception des feuilles imprimées de manière organisée par série ou triée/assemblée.
* Le dégagement balisé de bourrages papier dans les circuits d’alimentation, d’impression, de finition et de numérisation en toute simplicité et sécurité pour les opérateurs.
* La restitution des données de production sur la base des volumes consolidés par fonction utilisée (numérisation, impression, copie et fax), mode d’impression (recto et recto-verso), couleur d’impression (noir et blanc, couleur), format d’impression, la restitution doit être faite sous la forme d’un rapport édité et mis en forme par la solution.

### Fonctionnalités

Les solutions d’impression doivent permettre :

* La connexion LDAP à l’annuaire (Active Directory) de l’AP-HP pour authentifications et gestion des flux.
* L’accès sécurisé au copieur par un mot de passe.
* La libération d’impressions après entrée d’un code sur la solution, préalablement définie par l’utilisateur lors du lancement de son impression.
* La libération d’impression par badge.
* Les impressions suivies (valider par badge un utilisateur nomade…).
* Le scan to mail, depuis tout copieur, en saisissant le mail ou son nom (connexion LDAP).
* Les adresses prédéfinies par injection de liste.
* Le scan to file vers un dossier partagé.
* La création d’utilisateurs par saisie manuelle, par injection de liste, et la gestion de leurs droits.
* L’administration de la configuration, en local et à distance (via le réseau de l’AP-HP).

Avec tout copieur, le Titulaire met à disposition sans coût supplémentaire :

* Un logiciel permettant l’administration à distance (à travers le réseau de l’AP-HP) de la configuration du copieur, et le suivi de son état.
* Les pilotes d’impression du copieur pour les postes de travail.

La mise à disposition par défaut de fonctionnalités d’administration centralisée sans coûts supplémentaires serait appréciée :

* Impression noir et blanc par défaut
* Blocage de la couleur par un code
* Suivi centralisé de l’état des copieurs
* Administration centralisée supportant plusieurs comptes clients
* Administration centralisée de profils utilisateurs et de leurs droits
* Configurations et paramétrages diffusés et maintenus sur les copieurs

### Fonctions supplémentaires facultatives

Au-delà, le Titulaire propose des logiciels supplémentaires figurant dans son catalogue et admis par l’AP‑HP avant notification, par exemple :

* Administration avancée des configurations, et leur maintenance.
* Supervision de parc (compteurs, consommables, dépannage)
* Gestion des utilisateurs, des accès, de la politique d’impression
* Gestion de contenu – Archivage
* Distribution de documents
* Mobilité (accès à distance)
* Reconnaissance optique de caractères (OCR)
* Capture de documents (LAD, RAD…)
* Solutions métiers (factures, RH, courriers, communication client…)
* Signature électronique et coffre-fort électronique
* Support de logiciels permettant l’impression suivie

## Intégration des solutions

Les solutions d’impression avec toutes leurs composantes, les services avancés ainsi que les éventuels postes de travail et serveurs, mis à disposition de l’AP-HP ne doivent pas présenter d’incompatibilité à une intégration dans les systèmes informatiques de l’AP-HP, voir l’annexe au présent CCTP relative au Cadre de Cohérence Technique.

Le cas échéant, les éventuelles adaptations sont faites à l’initiative du Titulaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Les solutions d’impression doivent notamment :

* Disposer d’une carte réseau compatible avec le réseau de l’AP-HP, voir l’annexe au présent CCTP relative au Cadre de Cohérence Technique.
* Permettre, selon le besoin, la désactivation de la fonction transfert des fichiers numérisés vers un dossier (scan to file) interne ou externe à la solution d’impression, vers une adresse courriel (scan to mail), vers un télécopieur (scan to fax).
* Permettre le support du protocole d’identification auprès de serveurs d’annuaire technique du type LDAP/active directory pour le transfert des fichiers numérisés vers une adresse courriel (scan to mail).
* Permettre la gestion des données à caractère personnel, des données relatives au trafic, des données de localisation, des données relatives aux systèmes informatiques enregistrées, stockées et conservées dans des fichiers ou des bases de données ad hoc (gestion des traces).

Les services avancés et les logiciels doivent être compatibles avec toutes les composantes des solutions d’impression mises en place afin de permettre l’exploitation de toutes leurs fonctionnalités et d’assurer une gestion unique. Le Titulaire met en œuvre tous les moyens pour assurer cette compatibilité.

Les bases d’information pour la gestion du réseau (Management Information Base - MIB) sont ouvertes sur toutes les solutions d’impression. Les informations doivent pouvoir être récupérées, ou parfois modifiées, par le protocole SNMP.

Les services avancés et les logiciels doivent pouvoir être cumulés et utilisés sans altérer le fonctionnement de l’un ou l’autre.

## Ergonomie des interfaces – accessibilité des matériels

D’une manière générale, toutes les solutions d’impression présentent une conception qui suit les grands principes de conception ergonomique, et pour tous (<https://handicap.gouv.fr/accessibilite-universelle>), permettant une utilisation simple, intuitive et sans risque pour les utilisateurs. Ce dernier point concerne notamment l’accès aux différents organes d’alimentation en agrafes et papiers ainsi qu’aux différentes zones de dégagement des bourrages des matériels.

Pour y parvenir, les matériels présentent des caractéristiques permettant l’accessibilité au plus grand nombre, y compris aux personnes en situation de handicap moteur, sensoriel ou cognitif, à l’ensemble des fonctionnalités, des commandes et des interfaces fonctionnelles ainsi qu’aux organes de l’équipement.

L'utilisation des matériels est facile à comprendre, quels que soient l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration au moment de l'usage. Les interfaces délivrent l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne. L’usage général des matériels permet le droit à l’erreur en réduisant au minimum les conséquences des erreurs d’utilisation ou des actions involontaires. Un effort physique minimal doit être nécessaire à l’utilisation des équipements et les emplacements des différentes fonctions permettent à tous les utilisateurs de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser l’ensemble de l’équipement, notamment en position assise.

L’ergonomie et l’accessibilité des éléments suivants sont particulièrement ciblées :

* Commande de mise sous tension des configurations
* Tableau de bord et écran : position, lisibilité, facilité d’interaction et de compréhension
* Chargement des documents originaux sous forme papier et électronique: accessibilité des modules de chargement, lisibilité et ergonomie des menus
* Fonctionnalités d’impression : paramétrages et lancement de l’impression, réception/retrait des pages imprimées
* Modules et fonctions permettant l’envoi d’un document scanné : ergonomie et facilité d’utilisation des modules de scanner et des menus
* Modules de chargement du papier
* Processus de remplacement des consommables (encre/toner et agrafes) : facilité de compréhension et de mise en œuvre des tâches à accomplir
* Dégagement des bourrages (dans le circuit de chargement des documents originaux et dans le circuit impression/finition) : facilité de compréhension et de résolution de l’incident.

## Accessoires intégrés

Les coûts des accessoires intégrés sont inclus dans les loyers des solutions d’impression, et font partie du périmètre de la maintenance.

Accessoires minimum compris dans toutes les solutions d’impression :

* Chargeur permettant de numériser recto-verso
* Agrafeuse automatique (intégrée, en ligne ou externe) en un point des documents imprimés en mode portrait et paysage
* Un magasin A4, 500 feuilles, 250 possible sur le plus petit modèle de la gamme en A4.
* Pour les copieurs A3, un deuxième magasin, A3, 500 feuilles, 250 possible sur le plus petit modèle de la gamme en A3.
* Une prise USB pour impression directe.

## Accessoires en options

Les accessoires sélectionnés en option à la commande d’une solution d’impression sont fournis avec la solution d’impression. Ils font l’objet de loyers supplémentaires figurant dans le Cadre de Réponse Financier.

Si nécessaire (casse, demande ultérieure…) ils peuvent être acquis sur commande au prix figurant dans le Cadre de Réponse Financier.

Les accessoires acquis, ou loués avec la solution d’impression, font partie du périmètre de la maintenance.

Les options que le Titulaire doit proposer pour toute solution d’impression sont :

* Une carte fax permettant de raccorder le copieur à une ligne téléphonique.
* Un lecteur de badge compatible avec les cartes CPS et CPE émises par l’Agence du Numérique en Santé[[1]](#footnote-2)
* Un meuble support permettant la mise en place, à hauteur d’homme, de manière autonome et stable (socle, meuble support ou piétement à roulettes)
* Une source d’alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)) (facultatif pour les plus petits modèles de la gamme en A4 et en A3)

Les options supplémentaires facultatives que le Titulaire peut proposer pour toute solution d’impression sont :

* Deux sources d’alimentation en papier additionnelles automatiques (environ 2x500 feuilles 80g/m²)
* Une source d’alimentation en papier additionnelle automatique grande capacité (environ 1000 feuilles 80g/m²)
* Une source d’alimentation en papier additionnelle automatique grande capacité (environ 2000 feuilles 80g/m²)
* Agrafeuse automatique 2 points
* Langage d’impression Postscript 3
* Capacité d’agrafage (intégré/en ligne ou externe) en 2 points
* Finition permettant de plier en 2 et agrafer des A4 (livret piqué à cheval)
* Impression retenue par code PIN
* Impression retenue par QR code

## Contenu des livraisons

Chaque solution avec toutes ses composantes doit être livrée :

* Franco de port et d’emballage à l’adresse et au lieu de livraison, avec mise en service dans la configuration demandée assortie des accessoires et services avancés, ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site, objets du même bon de commande.
* Avec toute la documentation technique en français permettant l'utilisation optimale de la solution d’impression complète (guide d’utilisation du(des) matériel(s) dans leur configuration, du(des) pilote(s) d’impression, des accessoires objets du même bon de commande). La documentation fournie doit mentionner, notamment :
  + La consommation énergétique du matériel et les méthodes d’économie d’énergie
  + Des informations sur l’émission de polluants et la nécessité d’aérer les locaux
  + Des informations sur la compatibilité avec du papier recyclé
  + Des instructions sur la manipulation des toners/encres et les mesures à prendre en cas de contact avec la peau, les yeux ou d’inhalation.
* Avec le registre de maintenance, quelle que soit sa forme.
* Avec tous les consommables inclus ou non dans le coût à la page et nécessaires à une utilisation immédiate, en rapport avec le volume de production exprimé dans le CCTP pour chacun des systèmes et toutes ses composantes concernées.
* Avec la connectique adaptée aux fonctionnalités exigées par les caractéristiques propres à chaque solution. La longueur des câbles d’alimentation électrique, des câbles de réseau informatique blindé de type RJ-45 / RJ-45 et des câbles informatiques, doit être adaptée éventuellement par le Titulaire lors de l’installation des solutions à la topologie des locaux et du réseau.

## Prescriptions relatives aux consommables d’impression (moteurs d’impression et leurs accessoires)

### Les consommables d’impression

Les consommables d’impression sont neufs ou remanufacturés, de marque de constructeurs ou compatibles. Dans tous les cas, ils répondent aux mêmes exigences qualitatives et d’utilisation.

Sont entendus comme consommables remanufacturés les consommables qui contiennent au moins 75% (en masse, hors encre) d’éléments réutilisés (soit au maximum 25 % d’éléments neufs).

Les pièces ayant un impact direct sur la qualité de l’impression sont systématiquement neuves (tambour et racleur notamment).

Les consommables remanufacturés ont subi les étapes suivantes :

* Inspection du consommable
* Désassemblage
* Vidange de l’encre ou du toner restant
* Nettoyage
* Remplissage en encre ou toner et réassemblage
* Test de fonctionnalité et vérification visuelle

Les consommables remanufacturés sont testés afin d’assurer leur fonctionnalité. Les résultats des tests peuvent être demandés par l’AP-HP en cours d’exécution du marché. Ces résultats sont alors transmis par le Titulaire dans les 10 jours ouvrés suivant la demande.

Les conditions contractuelles du présent marché sont identiques, que l’offre soit en consommables de marque de constructeurs ou compatibles.

Les consommables compatibles proposés dans l’offre du Titulaire, qu’ils soient neufs ou remanufacturés, doivent répondre cumulativement à tous les critères techniques minima ci-dessous :

* Le taux de retour moyen pour malfaçon du consommable concerné doit être inférieur à 1 %.
* L’encre utilisée pour chaque consommable compatible ne doit pas être une encre universelle.
* Le consommable compatible respecte les brevets et le design des consommables d’origine fabriqués par le fabricant de l’imprimante (OEM).
* Le consommable compatible doit être de capacité (nombre de copies à taux de couverture identique) et de qualité (densité optique) identiques au consommable homologue de marque de constructeurs.
* Le consommable compatible est identifié comme tel. Aucune confusion ne doit pouvoir être faite avec le consommable de marque de constructeurs du même type (OEM).

### Encre contenue dans les consommables d’impression

Les encres contenues dans les consommables fournis répondent aux exigences suivantes, quel qu’en soit le type (toner, encre liquide, encre solide etc…) :

* Ne contiennent aucune substance ajoutée classée parmi les classes de dangerosité listées dans le tableau ci-dessous.
* Ne contiennent pas d’ajout de métaux lourds parmi cadmium, mercure, plomb, chrome hexavalent.
* Ne contiennent pas de colorant azoïques susceptibles d’émettre des amines aromatiques cancérigènes telles que listées dans le règlement (CE) N° 1907/2006 (règlement REACH), dans son annexe XVII, appendice 8 (entrée 43 du règlement REACH).
* Contiennent uniquement les biocides dont la substance active se trouve dans la liste des substances approuvées suite à l’instruction d’un dossier de soumission à approbation d’une substance active pour la préservation des produits pendant le stockage (produit de type 6), conformément au règlement BPR, (UE) 528/2012.

Par ailleurs, les consommables d’impression sont conçus de manière à éviter les fuites lors de la manipulation, du transport et du stockage.

Tableau : liste des substances ajoutées interdites selon leur classe de dangerosité

| Classe de danger | Catégorie de dangerosité | Mention de danger |
| --- | --- | --- |
| Cancérogène | Cancérogène catégories 1A, 1B Cancérogène catégorie 2 | H350 Peut provoquer le cancer  H350i Peut provoquer le cancer par inhalation  H351 Susceptible de provoquer le cancer |
| Mutagène | Mutagène catégories 1A, 1B Mutagène catégorie 2 | H340 Peut induire des anomalies génétiques H341 Susceptible d’induire des anomalies génétiques |
| Reprotoxique | Reprotoxique catégories 1A, 1B Reprotoxique catégorie 2 | H360 Peut nuire à la fertilité ou au fœtus H361 Susceptible de nuire à la fertilité ou au fœtus |
| Substances extrêmement préoccupantes candidates en vue d'une autorisation selon le règlement REACH, article 59.  Liste disponible sur le site internet suivant : https://echa.europa.eu/fr/candidate-list-table | | |

### Cas des consommables contrefaits et des clones

S’entend par consommable contrefait tout consommable composé indifféremment d’éléments neufs ou remis à neuf, présenté, emballé et vendu comme un consommable de marque constructeur. La marque, le logo et l’emballage sont semblables à l’OEM pour tromper le bénéficiaire.

Toute livraison de produits présentés sous une marque contrefaisante en violation des droits conférés par son enregistrement engage la responsabilité du Titulaire.

Sont exclus de la définition des consommables, les clones, à savoir toute cartouche fabriquée à partir de composants et matériaux neufs par un fabricant tiers et non l’OEM. Les composants sont des copies des produits d’origine de la marque. Tout consommable ne respectant pas les brevets des constructeurs (fabricant d’équipement d’origine-OEM) sont considérés comme des clones, et la livraison de tels produits engage la responsabilité du titulaire.

La livraison de consommables contrefaits ou de clones peut donner lieu, après mise en demeure, à la résiliation de l’accord-cadre pour faute du titulaire dans les conditions prévues dans le paragraphe du CCAP relatif aux résiliations.

## Services avancés

Les services avancés viennent compléter les services rendus par les copieurs.

Ils sont dits « intégrés » quand ils sont systématiquement requis avec les copieurs, sans coût supplémentaire.

Les services avancés sont des solutions proposées par les constructeurs, qui ne sont pas des solutions tierces indépendantes et commercialisées par ailleurs. Ces dernières ne font pas partie du périmètre du marché, mais leur fonctionnement avec les copieurs proposés par le titulaire sera apprécié au travers de la rubrique « Fonctionnement avec des solutions d'impression tierces » dans la partie « Services avancés » du Cadre de réponse Technique « Technique et Sécurité ».

Hormis les services avancés intégrés, les services avancés sont facultatifs.

### Comptabilisation des volumes de production

Ce service est un service intégré. Il est obligatoirement fourni avec chaque configuration et ne fait pas l’objet d’une facturation supplémentaire. Il doit permettre, avec le moins de manipulations possible :

* La remontée à distance et de manière consolidée de toutes les informations nécessaires à la facturation telle que décrite dans le CCAP, sur la base des fonctionnalités suivantes :
  + Copie en noir&blanc, en couleur
  + Impression en noir&blanc, en couleur
  + Numérisation
  + Télécopie (fax).
* L’extraction de ces informations par copieur et par modèle sous forme de tables structurées consultables à l’aide d’un tableur standard.
* La présentation de ces informations à chaque service bénéficiaire (compte client) pour le périmètre le concernant, et pour l’ensemble aux responsables AP-HP désignés.

### Accès par badge

Ce service doit être compatible avec la technologie des cartes CPS/CPE[[2]](#footnote-3) (Carte de Professionnel de Santé, Carte de Personnel d’Etablissement) de l’ANS (Agence du Numérique en Santé). Il doit permettre, avec le moins de manipulations possible, la surveillance, la gestion et le contrôle des accès à l’impression notamment à l’aide des fonctionnalités suivantes :

* L’attribution de droits d’accès aux fonctionnalités des solutions d’impression et de quotas de copies et d’impressions par utilisateur ou par groupe.
* L’accès par badge aux solutions d’impression à l’aide d’un dispositif de lecture/identification associé aux configurations et répertorié en tant qu’accessoire dans le bordereau de prix de chaque configuration.
* La ré-imputation des consommations aux différents utilisateurs ou groupes.

### Administration de parc

Ce service doit permettre, avec le moins de manipulations possible :

* Une vision exhaustive du parc des solutions d’impression de manière identifiée.
* Une vision de l’état des machines, notamment des pannes et des consommables, et des statuts des impressions en cours
* Le déploiement des pilotes d’impression et leur paramétrage
* Une programmation des adresses e-mail et des données liées à l’authentification des utilisateurs ou groupes et à leurs comptes

### Gestion des flux d’impression

Ce service doit permettre, avec le moins de manipulations possible, de suivre, contrôler et gérer les flux d’impressions, notamment à l’aide des fonctionnalités suivantes :

* L’audit détaillé de toutes les solutions d’impression.
* La consolidation statistique, globale et par comptes, des pages imprimées et des utilisations des solutions d’impression (par configuration, pour un parc donné et par périodes paramétrables) y compris sur les imprimantes locales dans la mesure du possible. L’impact écologique des impressions peut également être proposé dans le cadre des statistiques.
* La définition de filtres (règles d’utilisation des solutions d’impression).
* Le re-routage automatique et à partir de filtres.
* La libération des impressions sécurisées depuis n’importe quelle solution d’impression du parc concerné (impression déportée et sécurisée).

### Télécopie (Fax)

Ce service doit permettre, avec le moins de manipulations possible, l’envoi et la réception (selon des règles de routage) de télécopies depuis et vers les solutions d’impression, la sauvegarde et la traçabilité des télécopies émises et reçues, notamment à l’aide des fonctionnalités suivantes :

* Emission de télécopies via la messagerie
* Notification du statut d’émission des télécopies
* Gestion de carnets d’adresses
* Publipostage / Multidiffusion
* Edition d’une page de garde
* Envoi différé de télécopie
* Réception via l’impression automatique des fax reçus sur une ou plusieurs imprimante(s) réseau(x)
* Réception depuis une messagerie (e-mail)
* Réception vers un dossier personnel, partagé ou de département
* Archivage des télécopies reçues
* Suivi de l’activité à travers des rapports

La solution technique proposée doit permettre de faire face à la fin programmée du réseau téléphonique commuté (RTC) durant toute la durée du marché et de son exécution.

### Reconnaissance optique de caractères (OCR)

Ce service doit permettre, avec le moins de manipulations possible, de générer automatiquement du texte à partir du contenu de documents numérisés, notamment à l’aide des fonctionnalités suivantes :

* Numérisation des documents au format bureautique (éditeur de texte, tableur, présentation, PDF consultable…)
* Nommage
* Le service embarqué dans les configurations est principalement attendu, le Titulaire peut proposer à la place un service non embarqué.

## Prestations en unités d’œuvre

### Formations

La bonne utilisation et optimisation des solutions d'impression installées ne peut être envisagée sans une formation adaptée des gestionnaires/administrateurs de parcs, des techniciens et des utilisateurs.

A ce titre, le Titulaire a en charge la formation des différents services bénéficiaires des solutions d'impression.

Deux types de population sont concernés et doivent faire l'objet de programmes de formation spécifiques intégrant, notamment, les points répertoriés dans le tableau ci-après.

La description précise du contenu de ces formations figure dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » du Titulaire.

| **Profil des bénéficiaires**  **Points abordés** | **Référent technique** | **Référent achat (suivi, compteurs)** |
| --- | --- | --- |
| Les fonctionnalités disponibles et leur mise en œuvre en tant que copieur multifonctions et périphérique informatique. | X |  |
| Maintenance dite de niveau 1 (changement des consommables d'encrage, chargement du papier et dégagement des bourrages). | X |  |
| Accessoires et services avancés disponibles (présentation et modalités d'installation). | X |  |
| Paramétrage des MFP et des services avancés. | X |  |
| Approvisionnement en consommables (énumération, mode de commande, conditions et délais de livraison). | X | X |
| Maintenance curative au-delà du niveau 1 (modalité d'appel du SAV, conditions d'exécution et délais). | X |  |
| Accès au site web et revue des fonctionnalités. | X | X |
| Relevé des consommations, y compris via site web. | X | X |
| Suivi de facturation, y compris via site web. |  | X |
| Supervision technique des équipements, y compris via site web. | X |  |
| Utilisation des fonctionnalités techniques des logiciels mis à disposition et via le site Web. | X |  |
| Manuels d'utilisation et didacticiels (type de supports et de mise à disposition). | X |  |
| Récupération des contenants d'encres et toners vides (modalité de mise en œuvre). | X |  |
| Sécurité informatique. | X |  |
| Information sur la consommation énergétique et formation aux méthodes d’économies d’énergie spécifiques au matériel livré. | X |  |
| Formation aux méthodes d’économies de papier et d’encre spécifiques au matériel livré. | X |  |
| Formation à l’utilisation des dispositifs prévus pour les personnes mal et non-voyantes. | X |  |

La formation doit être distinguée de la transmission des consignes de prise en mains obligatoirement effectuée sans frais supplémentaires lors de la livraison/installation/mise en service des équipements.

La formation est dispensée, selon la modalité et la procédure décrites dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » du Titulaire. Il peut s’agir de formation à distance via internet ou le réseau interne du bénéficiaire, au travers de séances préenregistrées ou diffusées en direct (E-learning, Webinaire), ou en ateliers présentiels sur le site d’installation des équipements.

Quelle que soit la modalité, à l'issue de ces formations, chaque technicien doit être en mesure de :

* Mettre en œuvre les consignes transmises et d'utiliser toutes les composantes du système d’impression en totale autonomie, y compris les fonctions d’administration des solutions d’impression, des logiciels et des services avancés.
* Apporter le soutien et accompagner les utilisateurs.
* Former d’éventuels nouveaux techniciens, en totale autonomie.

Afin de s'en assurer, le Titulaire met en place un dispositif de validation des acquis. Ce système revêt la forme choisie par le Titulaire et fait l'objet d'un enregistrement permettant le contrôle d'exécution de la prestation de formation.

A cet égard, le système de validation évoqué doit être conforme à celui décrit dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » du Titulaire.

Par ailleurs, les supports pédagogiques d'apprentissage prévus doivent être mis à disposition dans un délai de 5 jours ouvrés avant toute formation et demeurent accessibles durant toute la durée du marché. Dans le cas de substitutions de matériels, les nouveaux supports sont ajoutés concomitamment à la livraison desdits matériels.

De plus, une action de communication et d'annonce des sessions de formation peut être demandée par le Service bénéficiaire. A cette fin, une procédure-type simple est mise en œuvre telle que précisée dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » du Titulaire.

Seules les formations à distance diffusées en direct et les ateliers en présentiel complémentaires donnent lieu à facturation.

Toute séance de formation fait l’objet d’une facturation dans les conditions prévues dans le Cadre de Réponse Financier, onglet « Prestations ».

### Déplacements ou déménagements

L'intervention sur site se fait sur demande du service bénéficiaire par tous moyens.

Dans un délai maximal de 48 heures à partir de la réception de la commande, le Titulaire propose un rendez-vous.

La période d'intervention est fixée pendant les heures d'ouverture du service bénéficiaire. Les frais de déplacement/déménagement sont indiqués dans le Cadre de Réponse Financier, onglet « Prestations ».

Les solutions ne peuvent être déplacées que par le Titulaire ou un tiers désigné par lui. Ils peuvent être également déplacés par le bénéficiaire avec l’accord écrit du Titulaire.

Dans le cas de déplacement/déménagement complexe. Une prestation de portage peut être nécessaire. Dans ce cas, la prestation donne lieu à facturation. Il faut entendre par portage l'action de porter une solution d’impression :

* De son point d’installation au camion à l'enlèvement et l'inverse au déchargement.
* De son point d’installation initial directement à son nouveau point d’installation.

Il est entendu que la prestation de levage/portage est commandée uniquement en complément des prestations de déplacement et/ou de déménagement des matériels, et doit être exécutée concomitamment à cette dernière par le Titulaire.

### Prestations supplémentaires

Les prestations supplémentaires suivantes sont attendues :

* Déplacement d'un technicien, hors maintenance
* Chiffrement des disques
* Effacement sécurisé des disques
* Retrait des disques pour remise au service bénéficiaire avant reprise de la machine
* Mise en place, sur un copieur, de la libération d’impression par code
* Demi-journée d’intégration, sur un copieur, de la libération d’impression par badge, avec gestion d’un annuaire dans un logiciel tiers.

### Prestations supplémentaires facultatives

Au-delà, le Titulaire propose des prestations supplémentaires figurant dans son catalogue et admises par l’AP‑HP avant notification, par exemple :

* Etude des consommations
* Découverte et optimisation du parc
* Etude et proposition de politique d’impression
* Déploiement de logiciel
* Journée d’intégration de copieurs dans une solution logicielle tierce (Papercut…), en place à l’AP‑HP

# SECURITE

Les services et les prestations du Titulaire, ainsi que les possibilités de paramétrage des solutions d’impression doivent permettre de respecter les exigences de sécurité figurant dans l’annexe « Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs » du présent CCTP, ainsi que dans les paragraphes ci-après.

## Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles

Sauf consigne contraire de l’AP-HP, les interfaces, services ou protocoles non utilisés doivent être désactivés sur les solutions. Cette opération est réalisée avant la livraison et au plus tard au moment de la mise en service. Les interfaces, services ou protocoles concernés sont notamment :

* Les interfaces série, USB et FIREWIRE
* Les interfaces BLUETOOTH et WIFI
* L’interface de communication FAX
* Les protocoles FTP, TELNET, RSH, SMB
* La version 1.0 du protocole TLS

Le Titulaire s'engage sur la capacité technique à désactiver les interfaces inutilisées (port USB, fonction FAX…).

## Activation de la puce TPM

A la demande du bénéficiaire et si la puce TPM est présente, celle-ci doit être activée afin de protéger l’intégrité et la confidentialité du disque dur des solutions d’impression.

## Support du protocole TLS 1.3

Les solutions d’impressions doivent supporter le protocole TLS 1.3 et être configurées par défaut avec ce protocole.

## Chiffrement des données de disque

Les configurations doivent pouvoir disposer en option d'un système de chiffrement des données momentanément ou durablement stockées sur les disques (durs, SSD ou autres) des solutions d’impression.

La mise en œuvre de ce système doit pouvoir être faite par défaut, et intégrée dans le processus d’installation des solutions d’impression sur demande du service bénéficiaire.

## Effacement sécurisé des données ou retrait des disques

A la mise à disposition d’une solution d’impression, un kit ou une procédure d’effacement sécurisé de ses disques (durs, SSD ou autres) doit être mis à disposition du service bénéficiaire.

A l’échéance de la location et lors de la reprise de la solution d’impression, si le service Bénéficiaire le commande au titulaire, le Titulaire doit procéder à l’effacement des disques. Le Titulaire fournit alors une « attestation d’effacement sécurisé des disques » sous la forme qui aura été retenue et validée avec le Bénéficiaire.

A l’échéance de la location et lors de la reprise de la solution d’impression, si le service Bénéficiaire le commande au titulaire, le Titulaire remet les disques au service bénéficiaire.

## Verrouillage des fonctions d’administration

Sauf consignes contraires du bénéficiaire, les fonctions d’administration doivent être verrouillées de façon à être inaccessibles aux utilisateurs des solutions d’impression.

## Sécurisation du canal d’administration

Les flux d'administration doivent être chiffrés. L’administration des systèmes d’impression doit se faire via un accès de type HTTPS.

Si un service d’administration à distance via un boitier spécifique est possible, la communication doit là encore se faire via HTTPS et/ou utiliser le protocole SMTP avec pièce jointe chiffrée en cas de communication de courriels.

## Séparation des tâches

Les mécanismes de sécurité permettant le cloisonnement des accès réseau doivent être activés (définition de plage d'adresse utilisateur, saisie de l'adresse des administrateurs, saisie de l'adresse des serveurs de fichiers...).

Le dispositif embarqué dans la solution d’impression permet la création de plusieurs comptes d'administration.

Il est souhaitable que l’administration soit séparée en 2 niveaux :

* Un premier niveau ayant pour responsabilité la configuration de la machine et les réglages réseaux. Ce niveau doit être assuré par l’administrateur de l’équipement lui-même.
* Un second niveau ayant pour responsabilité la gestion des utilisateurs et des documents stockés sur le système d’impression. Sauf consigne contraire du bénéficiaire, ce niveau est assuré par un correspondant informatique local.

## Modification des mots de passe par défaut

Avant l’installation d’une solution d’impression, l’ensemble des mots de passe pour l’accès à l’administration des composantes de la solution doit être modifié par un mot de passe générique fourni par le bénéficiaire, afin de ne pas conserver les mots de passe par défaut.

## Assistance à l’administration des solutions d’impression

Le Titulaire apporte une assistance experte aux équipes informatiques en charge de l'administration système des solutions d’impression pour la maîtrise de toutes les fonctionnalités liées à la sécurité, tant sur le matériel technique des solutions d’impression que sur les services avancés et les logiciels mis en place.

## Impression sécurisée

La fonction d’impression sécurisée doit être possible pour toutes les configurations, par code à saisir ou par l’utilisation d’un badge CPS ou CPE.

## Fonction de numérisation

Les fonctions de numérisation vers un dossier ou un courriel doivent pouvoir être désactivées.

### Numérisation vers un courriel

Les solutions d’impression doivent permettre :

* L’authentification de l’utilisateur (mot de passe).
* L’utilisation, selon le cas, de l’adresse mail du service bénéficiaire ou de l’utilisateur comme émetteur.
* La non modification du champ émetteur.
* La restriction à un destinataire unique et imposé par l’annuaire interne.

### Numérisation vers un dossier

Les solutions d’impression doivent permettre :

* L’authentification de l’utilisateur.
* Le stockage des fichiers issus du scan sur l’espace de stockage réseau personnel de l’utilisateur.

## Supervision et journalisation

Les solutions d’impression doivent disposer d'un système de journalisation des événements, capable d’envoyer les journaux vers un collecteur. Ces journaux doivent pouvoir être consultables par les administrateurs, et être mémorisés dans un format de données ré-exploitables (html, txt…).

### Remontée des indicateurs de supervision

La remontée des indicateurs (en SNMP) doit se faire en conformité avec le Cadre de Cohérence Technique annexé au présent CCTP et avec la validation de l’AP-HP lors de sa mise en place.

Le login et le mot de passe utilisés pour ce compte doivent être paramétrables et son usage documenté. Le stockage du mot de passe dans l'équipement doit être réalisé de façon chiffrée et celui-ci ne doit pas apparaître en clair dans les fichiers de configuration.

Ce protocole ne doit être utilisable que pour la supervision.

### Journalisation des évènements

Les évènements attendus dans les journaux sont :

* L’impression des documents
* L’accès aux fonctionnalités du moteur d’impression
* L’accès aux fonctionnalités du scanner (Scan2mail, Scan2file…)
* L’accès à l’interface d’administration (échecs et réussites)
* Les journaux doivent être datés (jour et heure de l’évènement)
* Les journaux doivent pouvoir être exportés dans un format standard de type SYSLOG
* Les journaux sont stockés sur les solutions d’impression, mais doivent pouvoir être centralisés sur un serveur d’administration. Ils ne doivent être accessibles que des seuls administrateurs des solutions.
* Les journaux sont conservés 6 mois avant d’être détruits.

## Intervention à distance

L’interconnexion directe du copieur avec un réseau externe à des fins d'exploitation doit être désactivée.

La connexion entre une solution d’impression et le Titulaire, nécessaire dans le cas d’une télémaintenance et d’un télé-relevé de compteurs se fait dans les conditions prescrites dans l’annexe « FournissseurSecurite » du présent CCTP.

Elle est établie directement ou relayée sur une machine interne par une action volontaire du service bénéficiaire.

Les moyens nécessaires à la mise en place d’un équipement intermédiaire sont à la charge du Service bénéficiaire.

Le Titulaire apporte son expertise, lors de la mise en place de tels dispositifs.

# PRESTATIONS INTEGREES

Sauf indications contraires, les prestations stipulées dans le présent chapitre sont incluses dans les prix des équipements (loyers, achats) ou de maintenance (coûts copie) et ne font pas l’objet de coûts supplémentaires.

## Délais d’exécution

Les délais dans les paragraphes suivants font partie des éléments d’appréciation de la qualité de service et peuvent faire l’objet de pénalités. Ils sont applicables à défaut d’indications contraires expresses des services bénéficiaires, qui peuvent seulement accepter ou proposer des délais moins contraignants.

### Livraisons

Le Titulaire livre au Bénéficiaire les solutions d’impression, les services avancés et/ou d’exécution des prestations objet d'un bon de commande dans le délai figurant dans le Cadre de réponse Technique « Qualité de service » dans la limite maximale de 45 jours calendaires à compter de la réception du bon de commande.

Les accessoires commandés ultérieurement à une commande initiale, et donc non intégrés à la solution d’impression lors de sa mise en service initiale sont livrés et mis en service dans un délai de trois mois suivant la date de réception du bon de commande par le titulaire.

Le Titulaire dispose d’un délai de cinq (5) jours ouvrés à partir du jour de la livraison et de la réception des informations techniques indispensables (notamment adresse IP, passerelle …) pour réaliser la mise en service qui comprend la mise en marche, tous les essais des fonctionnalités du matériel et la transmission des consignes de prise en mains.

### Livraisons des consommables

La livraison doit être réalisée dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la demande du service bénéficiaire ou du déclenchement programmé, dont la traçabilité est assurée par le Titulaire.

La livraison des consommables s’accompagne des fiches de données de sécurité correspondantes et à jour, en version papier. La transmission des fiches de données de sécurité en version électronique peut être demandée par le Bénéficiaire.

### Exécutions des prestations associées

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations associées au marché, objet d'un bon de commande, dans le délai figurant dans le Cadre de réponse Technique « Qualité de service » et limité, après émission du bon de commande, à un maximum de :

* 60 (soixante) jours calendaires s’agissant de prestation de formation « Référent technique » ou « Référent achat ».
* 25 (vingt) jours calendaires s’agissant des prestations suivantes :
  + Déplacement d'un technicien, hors maintenance
  + Chiffrement des disques d’un copieur
  + Effacement sécurisé des disques d’un copieur
  + Retrait des disques d’un copieur
  + Mise en place sur un copieur de la Libération d'impression par code
  + Intégration, sur un copieur, de la libération d’impression par badge

### Intégration des solutions d’impression

A défaut d’une précision contraire par le bénéficiaire, l’intégration de la solution d’impression est à la charge du Titulaire. Elle doit être achevée au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la livraison et de la communication par le service bénéficiaire des informations techniques indispensables pour réaliser cette prestation (adresse IP, passerelle…).

L’intégration des services avancés et des logiciels peut faire l’objet d’une durée de réalisation directement convenue entre le Titulaire et le bénéficiaire qui la formalisent selon les modalités retenues conjointement.

### Formations

Les supports pédagogiques d'apprentissage prévus pour les formations doivent être mis à la disposition des services bénéficiaires dans un délai de 15 jours ouvrés suivant le début du marché et demeurent accessibles durant toute la durée du marché. Dans le cas de substitutions de matériels, ces supports sont mis à jour dans le même délai, concomitamment à la livraison desdits matériels.

### Déplacements/déménagements des configurations

Pour le déménagement intra bâtiment d’un copieur, le Titulaire s’engage à proposer une date d’exécution au plus tard 2 semaines après réception d’une demande.

Pour les déménagements intra bâtiment de plus de 3 copieurs ou ceux au-delà d’un même bâtiment, le Titulaire s’engage à proposer une date d’exécution au plus tard 3 semaines après réception d’une demande.

### Intervention en maintenance corrective/curative

Sous réserve de meilleurs engagements précisés dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » et en cas de dysfonctionnement.

Le titulaire est tenu de respecter les délais de maintenance en cas de dysfonctionnement :

* Garantie de temps d’intervention (GTI) à J+1, en heures ouvrées (HO)
* Garantie de temps de rétablissement (GTR) à J+2, en heures ouvrées (HO).

La GTI est décomptée à partir de la réception de la demande d’intervention.

La GTR est décomptée à partir du début de l’intervention du titulaire.

### Mise à jour de l’état du parc

Toute évolution doit faire l’objet d’une mise à jour du parc sous 2 semaines après intervention (livraison, reprise, remplacement, intervention en maintenance, changement d’emplacement).

### Solution d’impression de remplacement

Si une solution d’impression est tombée 3 fois en panne, pour la même raison, dans le mois glissant, nécessitant à chaque fois une intervention du Titulaire, elle est déclarée non réparable sur site.

Si une solution d’impression est non réparable sur site pour la raison précédente ou par constat du Titulaire, ou si la réparation doit prendre plus de 5 jours ouvrés, elle est considérée comme immobilisée. Le Titulaire doit en organiser le remplacement.

Le délai de remplacement ne doit pas dépasser 8 jours ouvrés à compter du moment où la solution d’impression est immobilisée.

### Collecte des consommables usagés

Le Titulaire est tenu de fournir à l’administration un bilan annuel, à date d’anniversaire du marché et dans un délai d’un mois calendaire, sur les modes de traitement des consommables usagés effectivement adoptés.

### Remise des indicateurs et du rapport d’activité trimestriels

Le Titulaire transmet à l’AP-HP les indicateurs et le rapport d’activité dans les dix (10) jours ouvrés suivants le dernier jour du trimestre calendaire, ou à la demande de l’AP-HP.

Les informations contenues dans les indicateurs et le rapport d’activité sont conformes aux stipulations du présent CCTP, paragraphe « Indicateurs et rapport d’activité » des « Prestations intégrées ».

## Démarche d’équipement en solutions d’impression

Le Titulaire accompagne les services bénéficiaires dans leurs démarches d’équipement en solutions d’impression de proximité.

Les services bénéficiaires expriment leurs besoins au fil de leurs survenances, durant tout le marché, typiquement lors de remplacements de copieurs, ou de nouveaux besoins.

Le juste dimensionnement technique des équipements est une préoccupation importante de l’AP-HP. Un axe de performance des solutions d’impression déployées est le taux d’utilisation des moteurs d’impression (fonctions copie et impression). Le taux d’utilisation fait l’objet d’un suivi par le Titulaire.

La cible : un **taux d’utilisation d’au moins 60%.**

Dans ce cadre, le Titulaire :

* Propose des solutions d’impression dimensionnées en vue d’atteindre le taux cible par rapport à la consommation annoncée.
* Pour proposer les solutions d’impression les plus adaptées, il peut s’appuyer :
  + Sur l’état de parc transmis par l’AP-HP pour passer le marché.
  + Sur les indications du service bénéficiaire lors d’une demande, notamment le besoin en termes de volumétrie (pages par mois).
  + Et, éventuellement, en cas de remplacement de copieur existant, sur les caractéristiques de ce dernier.
* Met en place un dispositif permettant :
  + A l’AP-HP, de suivre les indicateurs de performance et de qualité attendus, dont les taux d’utilisation des solutions d’impression.
  + A chaque service bénéficiaire, lors de la survenance d’un besoin :
    - De recevoir une « offre technique » ciblée au regard du besoin exprimé (volume d’impressions, format d’impression maximal, colorimétrie) et d’éventuels objectifs de rationalisation.
    - D’examiner la possibilité de commander des copieurs reconditionnés si possible et de connaître leurs taux d’usure maximum à la livraison, par rapport aux durées de vie des moteurs d’impression et au regard des usages présumés.
    - De donner accès, secondairement, si le service bénéficiaire ne suit pas les recommandations, à l’intégralité de la gamme technique prévue par le marché, en mettant en avant l’écart entre la recommandation et le choix du service bénéficiaire.
  + A l’AP-HP d’être informé des éventuels surdimensionnements des solutions d’impressions mises en œuvre au regard des consommations relevées par la suite.

## Centre d’assistance

Un centre d’assistance est accessible pour les personnes habilitées par l’AP-HP, pour tout incident ou demande d’information. Il est joignable par e-mail ou par téléphone les jours ouvrés de 8h à 12h et de 14h à 17h.

Il sert de point d’entrée unique des demandes de maintenance sur le périmètre de chaque Service Bénéficiaire. Les demandes d’intervention au titre de la maintenance sont centralisées et transférées au Titulaire par le centre d’assistance, à partir des appels des agents vers le centre d’assistance.

Il a en charge de créer et gérer des tickets d’incident, et de suivre les interventions.

Les clôtures des interventions s’effectuent par transfert des heures de clôture des techniciens de maintenance au centre d’assistance, puis avec la validation des Services bénéficiaires.

## Portail du Titulaire

Le Titulaire met à la disposition de l’AP-HP un site WEB permettant l’expression de besoins en ligne, la communication de données (reporting), la saisie d’informations, et sécurisé sur la base du « protocole de transfert hypertexte sécurisé » (HTTPS).

Dans ce cadre, le Titulaire assure :

* 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 produits et des prix.
* Une assistance téléphonique pour les modalités pratiques d'utilisation du site.
* La fourniture en ligne des notices d'utilisation pour l’expression de besoin en ligne et pour la communication des données en ligne.

Les attendus concernant le site WEB sont :

### Expression de besoins en ligne

Le site WEB présente un catalogue électronique en ligne reflétant exactement les fournitures et services du marché, en langue française, permettant aux agents habilités de prendre connaissance des seules composantes des solutions d’impression et des prestations figurant au marché et d'en préparer un devis valant fiche d’expression de besoins (FEB) à télécharger et à joindre au bon de commande émis par l’AP‑HP.

Le catalogue indique pour chacune des composantes des solutions d’impression objets du marché :

* Ses prix unitaires HT et TTC (acquisition et location).
* Sa photo sous forme numérique (photo contractuelle).
* Sa fiche technico-commerciale reprenant les principales caractéristiques techniques (dimensions, matériaux, coloris, etc.) et développant les argumentaires de vente.
* Son caractère écolabellisé le cas échéant.
* La disponibilité du modèle équivalent reconditionné.
* Sa consommation énergétique (valeur TEC en kWh/semaine).
* La description des fonctionnalités embarquées d’économie d’énergie.
* Son caractère « accessible aux personnes mal/non voyantes » et la description des dispositifs équipant l’appareil.
* La disponibilité de consommables remanufacturés le cas échéant.
* La disponibilité de consommables écolabellisés le cas échéant.
* Sa documentation technique permettant son utilisation optimale comprenant notamment les manuels d'utilisation du matériel, des accessoires et du pilote d'impression.

Le catalogue pourrait permettre de constituer une solution d’impression avec l’assurance d’une totale compatibilité entre la configuration de base retenue, ses accessoires et, le cas échéant, les services avancés, tel que précisé dans le Cadre de réponse technique « Qualité de service ». A cet effet, le catalogue peut s’appuyer sur un configurateur dynamique.

Le Titulaire peut proposer en plus la mise en place et le paramétrage d’un circuit de validation des FEB tel que précisé dans le Cadre de réponse technique « Qualité de service ».

Le Titulaire assure une obligation de conseil au choix du modèle de configuration dans le respect des préconisations de la stratégie d’achat de l’AP-HP en matière de solutions d’impression de proximité.

En cas d'indisponibilité ou d’inaccessibilité de l’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 traite dans les délais contractuels les fiches d’expression de besoins émanant et portant le visa des personnes habilitées.

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

### Echanges de données en ligne (suivi, helpdesk)

Le Titulaire met également à disposition de l’AP-HP un portail de communication de données relatives à l’exécution du marché (notamment suivi de commandes/livraisons/reprises, états de parcs) et à l’exploitation des solutions d’impression (notamment suivi des consommations, des opérations de maintenance et autres prestations, modes d’emploi, supports de formation, liste de contacts).

Ces données peuvent également concerner l’état des commandes de solutions reconditionnées, les consommations de consommables remanufacturés, les consommations de consommables écolabellisés le cas échéant.

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.

La présentation sous forme de tableaux de bord peut utilement être proposée.

La mise à disposition ou la gestion des informations suivantes sont plus particulièrement attendues :

* Configurations et états de fonctionnement des copieurs
* Centre d’assistance (helpdesk) : création et gestion de tickets, suivi des interventions
* Inventaire du parc
* États contractuels des copieurs (commandé, livré, loyers en cours, reprise en attente)
* Identification des copieurs à moins de 6 mois de leur fin de location
* Compteurs courants et historiques
* Factures
* Exports des données

A défaut, ces informations doivent être disponibles par diffusion de e-mails. Diffusion à organiser en début de marché et à mettre à niveau au fil des passations de commandes par les Services Bénéficiaires.

En outre, la possibilité de mettre à jour l’emplacement d’un copieur, à l’initiative de l’AP-HP, est attendue. Si elle n’est pas possible à partir du site WEB, une procédure définie par le Titulaire dans son offre est applicable. Ces mises à jour faites par l’AP-HP sont prises en compte par le Titulaire pour toute activité logistique.

## Relevé des compteurs et gestion des consommables

La remontée des informations techniques depuis les copieurs vers l’extérieur peut se faire en utilisant les protocoles HTTPS ou SMTP.

Pour le flux HTTPS, le Titulaire communique à l’AP-HP soit les FQDN à joindre, soit les adresses IP.

Pour le flux SMTP, le protocole est utilisé par défaut en mode authentifié et chiffré. Le Titulaire communique à l’AP-HP, pour chaque copieur un compte et un mot de passe. En cas d’impossibilité technique justifiée, le Titulaire demande si un filtrage par IP est possible et participe activement à la gestion des adresses IP des copieurs que l’AP-HP prend en compte.

En complément, les copieurs doivent s’intégrer simplement et sans contrainte de sécurité dans un domaine active directory de niveau fonctionnel 2016 avec les derniers correctifs de sécurité. Pour ce faire, le copieur devra obligatoirement être compatible sans restriction avec la version 2.0 ou supérieure du protocole SMB sous peine de non-conformité de l’offre.

## Serveur AP-HP de télécopies

L’AP-HP dispose d’un serveur fax dédié, fonctionnel pour tout l’AP-HP, NATIVIP, qui permet d’envoyer ou recevoir des télécopies (fax) à partir des copieurs, à travers des boîtes aux lettres dédiées ou via le protocole T38.

Ce service pourra se généraliser au regard de l’arrêt du réseau RTC planifié en France.

Sur simple demande du service bénéficiaire, pour un copieur figurant au marché, le Titulaire doit communiquer les modalités de configuration du copieur pour paramétrer la réception et l’envoi de télécopies et supporter les demandes d’explications des agents AP-HP désignés pour avoir accès au support.

## Livraisons, mises en service, intégration

### 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.

Le Titulaire prévient par e-mail le service bénéficiaire final, trois (3 jours) ouvrés minimum avant la date de livraison des solutions d’impression, des services avancés et/ou d’exécution des prestations.

Avant la livraison des solutions d’impression, des services avancés et/ou d’exécution des prestations objet du bon de commande, 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.

Le Titulaire prend toutes les dispositions 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. Dans le cas où ce report intervient du fait des seuls manquements du Titulaire, il est intégré dans le calcul des pénalités pour retard d’exécution, le cas échéant.

Si le Titulaire n'est pas en mesure d’assurer une livraison conformément au calendrier validé avec le service bénéficiaire ou dans le délai précisé dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service », il doit en informer par écrit le service bénéficiaire ayant passé commande.

Cette information n’est pas suspensive de l’application des pénalités de retard de livraison, s’il y a lieu.

Cette information doit être communiquée dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réception du bon de commande, par tout moyen pouvant lui donner date certaine.

Le Titulaire est responsable et assure les frais des opérations de conditionnement, d'emballage, de déballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement des systèmes. Il en est de même dans les cas de transferts des solutions d’impression.

Il incombe au Titulaire de respecter les lieux de livraison spécifiés et particulièrement de prendre toutes dispositions utiles pour le transport des solutions d’impression jusqu'au lieu d'installation, sous peine de non-admission des solutions.

Un lieu de livraison peut être un bâtiment ou une zone géographique spécifique d’un hôpital.

Il doit nettoyer, réparer et remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges. Il doit nettoyer l'ensemble des solutions une fois mises en service. Il doit récupérer l’ensemble des éléments d’emballage de la(des) solution(s) livrée(s).

### Emballages et étiquetages

Le coût de cette prestation est inclus dans les prix du matériel.

Le Titulaire doit laisser le site propre et libre de tous déchets et emballages pendant et après l'exécution des prestations.

Les emballages des équipements doivent être conçus de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention.

L’étiquetage doit être prévu par le Titulaire qui positionne sur chaque équipement et sur sa partie visible, un autocollant indiquant ses coordonnées au titre d'une part de la commande de consommables et d'autre part ses coordonnées au titre de la maintenance.

Sur demande du Service bénéficiaire, le Titulaire peut positionner des étiquettes sur les équipements, par exemple au titre des inventaires ou des bonnes pratiques.

### Intégration des solutions d’impression

L’intégration comprend l’ensemble des opérations concourant à l’accessibilité de la solution d’impression par les opérateurs et tous les utilisateurs distants, au travers du réseau informatique de l’AP-HP. L’intégration concerne également les services avancés et les logiciels complémentaires associés à la solution d’impression. L’intégration comprend également les réglages, par défaut, d’impression en mode noir et blanc et en recto-verso.

A défaut d’une précision contraire par le Service bénéficiaire, l’intégration de la solution d’impression est à la charge du Titulaire.

L’intégration des services avancés et des logiciels peut faire l’objet d’une durée de réalisation directement convenue entre le Titulaire et le Service bénéficiaire qui la formalisent selon les modalités retenues conjointement. Au-delà de cette durée, tout nouveau déplacement peut donner lieu à une facturation sur la base des tarifs prévus dans le Cadre de Réponse Financier.

### Préparation et livraison de copieurs

Le Titulaire est responsable devant l’AP-HP de l’organisation, de l’exécution des livraisons par ses préposés, ses sous-traitants, ses livreurs, et de leur bonne fin.

Le Titulaire met en place un dispositif de coordination avec ses préposés, ses sous-traitants, ses livreurs afin de maîtriser les livraisons et reste l’interlocuteur principal en relation avec l’AP-HP.

En vue de toute livraison, le Titulaire, ses préposés, ses sous-traitants, ses livreurs, doivent préalablement :

* S’informer auprès de l’AP-HP :
  + Des contraintes logistiques sur site, à distance ou sur place
  + Des pré-paramétrages attendus
  + Des règlements particuliers et consignes de sécurité en vigueur sur le lieu de livraison
* Pré-paramétrer le copieur, notamment pour les aspects de sécurité.
* Envoyer à l’AP-HP, au moins 1 semaine avant, 2 si possible, les informations suivantes : modèle, numéro de série, adresse MAC.
* Valider, corriger les informations figurant dans la commande, au moins les coordonnées précises du lieu de livraison et de la personne à laquelle le livreur doit s’adresser.
* Prendre rendez-vous sur un créneau de 9h-12h ou 14h-16h, en accord avec l’agent AP-HP chargé de sa réception et ceux devant participer à la séance de prise en main.

Le Titulaire est responsable du fait que :

* Les contraintes logistiques sur site sont connues et des dispositions suffisantes prises, quitte à se déplacer préalablement si nécessaire.
* Les préalables ci-dessus sont assurés, que le livreur est bien informé et attendu.

Au plus tard 3 jours ouvrés avant la livraison, le Titulaire doit confirmer au service bénéficiaire de la livraison, la date de livraison et la date de mise en service, par tous moyens convenus à l’avance avec le bénéficiaire lors d’une réunion de coordination.

Le Titulaire livre en une seule fois toutes les composantes de la solution d’impression, objets du même bon de commande. Les composantes peuvent être assemblées sur site par le Titulaire lors de la livraison.

La solution d’impression doit parvenir en parfait état de fonctionnement et accompagnée des documents relatifs à chaque composante de la solution d’impression.

Lors de la livraison d’un copieur, le titulaire est responsable de l’exécution effective et de la qualité des prestations suivantes : mise en ordre de marche, séance de prise en main de 15 minutes.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le Titulaire du lieu de livraison et de l’horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du Titulaire.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le Service bénéficiaire du lieu de livraison et de l’horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du bénéficiaire. Dans ce cas, les frais liés à la nouvelle livraison peuvent faire l’objet d’une facturation sur la base des prix figurant dans les onglets « prestations » et « déplacements » du Cadre de Réponse Financier.

L’installation et la mise en service sont exécutées par le personnel qualifié du Titulaire. Elles font l’objet d’un enregistrement dans le registre de maintenance. Elle comprend la mise en marche, tous les essais des fonctionnalités du matériel et la transmission des consignes de prise en mains.

Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses matériels. Les risques afférents au transport jusqu’au lieu de destination ainsi que les opérations de conditionnement, d’emballage, de chargement et d’arrimage incombent au titulaire. Le conditionnement et l’emballage répondent aux usages de la profession et sont à la charge du titulaire.

Le Titulaire achève la livraison en faisant signer un bon, faisant foi, précisant explicitement que la séance de prise en main a été ou non réalisée. A défaut, elle n’est pas réputée avoir lieu.

### Chefferie de projet et livraisons en mode projet

En cas de livraisons nombreuses (à partir de 20 copieurs sur 2 semaines glissantes) pour un même compte client, concernant une ou plusieurs commandes, sur une durée limitée, le Titulaire et l’AP‑HP désignent chacun un chef de projet pour gérer l’ensemble de façon optimum. Ils définissent ensemble les tâches relevant du déploiement des solutions d’impression. Chacun d’eux effectue les tâches lui revenant au titre du déploiement des solutions d’impression.

Le Titulaire adapte sa planification à la capacité de réception des sites concernés.

La chefferie de projet est une prestation associée à la location/maintenance des solutions d’impression. Elle est due à ce titre par le titulaire et est intégrée dans le prix des solutions d’impression et des services avancés.

Le Titulaire collabore avec l’équipe projet du Service Bénéficiaire et assure :

* La mise en place d’une équipe projet du Titulaire.
* L’élaboration et le suivi des différents calendriers (livraison, installation, intégration, formation) selon le contenu des commandes concernées.
* L’élaboration et le suivi d’indicateurs convenus en commun avec le Service bénéficiaire.
* L’organisation de comités de suivi où les indicateurs sont revus et commentés.
* L’organisation, la mise en œuvre et le suivi d’exécution de toute action inhérente à sa mission.

## Approvisionnement et collecte des consommables

L’approvisionnement de consommables est déclenché automatiquement par les copieurs, dans les conditions définies par le paragraphe du présent CCTP relatif aux relevés des compteurs et à la gestion des consommables.

A défaut (copieur hors réseau…), il est déclenché par les services bénéficiaires (copieur indiquant un niveau bas d’encre…), par appel téléphonique non surtaxé, par message électronique, ou par le biais d’un portail WEB.

Le Titulaire doit être joignable par tous les moyens mis en place par lui, qu’il aura préalablement communiqués à l’AP-HP, dans le cadre et les conditions proposés dans sa procédure.

La livraison des consommables s’accompagne des fiches de données de sécurité correspondantes et à jour, en version papier. La transmission des fiches de données de sécurité en version électronique peut être demandée par l’AP-HP.

Le Titulaire définit un processus de collecte des consommables usagés (système de retour des toners, tambours usagés et flacons récupérateurs de toners sous enveloppes T, mise en place de conteneurs...) dans le respect de la réglementation en vigueur, afin d’assurer la récupération et la valorisation de ces consommables en fin de vie et de promouvoir un traitement respectueux de l'environnement sans occasionner de gêne au sein du service bénéficiaire.

Ce processus doit permettre aux utilisateurs de disposer selon leurs choix :

* De cartons de collecte dont l’emplacement sera établi en accord avec le Titulaire, et que le Titulaire vient collecter à la demande.
* Si possible, d’envoi (au frais du titulaire ou de son partenaire) à l’unité.

Ce processus, qui privilégie la réutilisation et le recyclage matière des consommables usagés, est mis en œuvre gratuitement par le titulaire et selon les modalités décrites dans le Cadre de Réponse Technique « Reprise des consommables usagés ».

Le Titulaire respecte la hiérarchie des modes de traitement suivante :

1. La préparation en vue de la réutilisation
2. Le recyclage
3. Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique
4. L'élimination

Les éléments non recyclables sont traités conformément à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de fournir à l’administration un bilan annuel (à date d’anniversaire de la notification du marché et dans un délai d’un mois calendaire) sur les modes de traitement des consommables usagés effectivement adoptés.

## Gestion des déchets produits par les prestations

Le Titulaire doit laisser le site propre et libre de tous déchets (pièces détachées, consommables de maintenance, emballages…) pendant et après l'exécution des prestations (transport, livraison et maintenance des solutions d’impression).

Les matériels d’impression repris par le titulaire en fin d’usage sont traités conformément à la réglementation en vigueur et en respectant la hiérarchie des modes de traitement suivante :

1. La préparation en vue de la réutilisation
2. Le recyclage
3. Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique
4. L'élimination

Les modalités de reprise et de traitement des équipements sont précisées par le titulaire dans le Cadre de Réponse Technique « Reprise des équipements ».

Le transport et le traitement de ces déchets, conformément à la réglementation en vigueur restent sous la responsabilité du Titulaire et sont réalisés sans surcoût pour l’AP-HP.

## Sécurité et confidentialité

Le Titulaire du marché fournit aux Services Bénéficiaires tous les documents supports des principales fonctions d'administration et de sécurité.

Le Titulaire du marché répond à toute demande d’information de l’AP-HP sur toute question relative à la sécurité informatique. Le Titulaire formalise sa réponse sous la forme identique à celle de la sollicitation de l’AP-HP.

### Disques

Les éléments des solutions d’impression comportant des disques ne quittent pas l’enceinte de l’établissement du Service bénéficiaire sans avoir été préalablement l’objet d’un effacement sécurisé ou d’un retrait, dans les conditions décrites au chapitre « SECURITE » du présent CCTP, ou d’un chiffrement.

Dans le cadre de la maintenance forfaitaire, les dispositions de l’alinéa précédent s’appliquent aux frais du Titulaire.

Si les données ne peuvent être chiffrées ou effacées en totalité (par exemple : disque dur défectueux sous garantie), l’envoi en maintenance externe ne peut se faire que sous couvert d’un engagement de confidentialité de la part du Titulaire, ou bien dans le cadre d’une réparation sur site.

### Respect des règles de confidentialité

Le Titulaire ou son personnel peuvent être en contact avec des informations ou des documents confidentiels 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 de l’AP-HP, le Titulaire doit prendre connaissance et appliquer le règlement interne de l’AP-HP (annexes « Charte du bon usage du système d’information de l’AP-HP » et « Sécurité dans la relation avec les fournisseurs » du présent CCTP).
* Ne connecter sur le réseau interne de l’AP-HP que des équipements fournis par le Service Bénéficiaire. Cela comprend tout type de matériel, y compris les supports de stockage amovibles (clés ou disques durs USB, etc.).
* Respecter l’annexe « Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs » du présent CCTP.
* 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 le Service bénéficiaire à la fin de la prestation.

### Absence de failles à la mise en service

Le Titulaire s’engage à ce que les solutions d’impression, les accessoires et services avancés 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.

### Détection d’une vulnérabilité

En cas de mise en évidence d’une vulnérabilité affectant une solution d’impression, un accessoire ou un service avancé, 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 du produit concerné. Le Titulaire détermine, avec la collaboration du Service Bénéficiaire, l’origine de la vulnérabilité et les actions à engager pour l’éradiquer.

## Maintenance

### Généralités

En dehors de la maintenance de premier niveau assurée par le Service bénéficiaire, le Titulaire assure dès la livraison de la solution d’impression et pendant les horaires d'ouverture des services la maintenance des solutions à un niveau de fonctionnement optimal. La maintenance des solutions d’impression est exécutée dans les conditions ci-après.

Les délais en cas d’intervention sont précisés dans le paragraphe « Délais d’exécution » du présent CCTP.

Les opérations de maintenance de premier niveau (niveau 1) du ressort des utilisateurs sont limitées à des gestes simples tels que le « dégagement de bourrages papier », le remplacement des consommables (cartouches d’encres ou de toners, cartouches d’agrafes et autres le cas échéant) et la remise en marche de la solution d’impression.

Ces manipulations font partie intégrante de la formation dispensée par le Titulaire lors de la mise en service de la solution.

### Télémaintenance

La télémaintenance n’est pas en place par défaut. Elle peut être envisagée dans le respect de la politique AP-HP de sécurité et peut être étudiée dès le début du marché avec chaque Service bénéficiaire.

### Technicien de maintenance attitré ou à demeure

Si la qualité de service nécessite la disponibilité ou la présence à demeure d’un technicien attitré, elle peut se faire sous la responsabilité du titulaire et sans surcoût, après accord avec le Service bénéficiaire sur l’organisation de la logistique nécessaire en cas d’accueil à demeure.

### Fourniture de pièces

La maintenance intègre la fourniture de toutes les pièces, notamment les pièces détachées, pièces d'usure et pièces de rechange, ainsi que la fourniture de tous les consommables d’impression.

A chaque fois que l’utilisation de pièces détachées issues de l’économie circulaire (réemploi, réutilisation) est possible, elle est privilégiée par le Titulaire.

Le Titulaire propose au moins le service d’approvisionnement automatique des consommables. Il peut proposer plus (agrafes, pièces d’usure…), sans que ce soit non plus facturable.

### Maintenance préventive

Le Titulaire assure les visites et interventions de maintenance systématiques ayant pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances de la solution d’impression à un niveau optimal. La maintenance préventive est réalisée dans le cadre de visites d'inspection et de contrôle régulier de la solution, au cours desquelles des opérations systématiques d'entretien, de nettoyage, de réglage et mises à jour des pilotes d'impression sont effectuées.

Le service bénéficiaire se réserve le droit d’imposer la présence d’un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. Dans ce cadre, en cas d’absence du personnel du Service bénéficiaire, les éventuels délais contractuels concernés sont suspendus.

La maintenance préventive s'effectue sur site ou en atelier, sous réserve de meilleurs engagements dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service ». Le Titulaire s'engage à effectuer a minima une visite de maintenance préventive par an, pour chacune des solutions concernées par un bon de commande.

Les dates et heures de ces visites sont fixées d'un commun accord entre le Titulaire, ou avec la personne mandatée par lui, et le Service bénéficiaire au moins 10 jours ouvrés avant la date prévue de la visite.

Si une des parties souhaite déplacer une visite, elle en informe l'autre partie au moins cinq jours ouvrés avant la date prévue.

Le Titulaire effectue la mise hors tension des matériels ainsi que les prestations suivantes :

* La vérification de l'état général de l'équipement et son nettoyage.
* L'application de la procédure prévue par le Titulaire dans son manuel technique (réglages, mesures, remplacement des pièces d'usure).

En complément des opérations courantes, sont incluses les opérations visant à :

* Améliorer la sécurité et la fiabilité de l’installation/du matériel.
* Corriger les défauts ou vices cachés (logiciels, matériels ou de l'installation).
* Mettre à jour le FIRMWARE.
* Mettre à niveau les logiciels (installation de la version la plus récente à fonctionnalité initiale équivalente), le cas échéant.
* Evaluer les performances générales de l’installation/du matériel et les comparer aux performances initiales relevées lors de la mise en service. Des essais de fonctionnement, tests de sécurité électrique et contrôles qualités avec émission d'un rapport écrit (incluant les relevés de mesures et d'essais) doivent ainsi être réalisés.
* Vérifier la conformité de l'équipement avec les exigences éventuelles des circulaires et des textes réglementaires français et européens.

Lorsqu'en cours d'exécution de ces prestations, le Titulaire constate que la sécurité des personnes pourrait être menacée ou lorsqu'une utilisation sur des biens et/ou des matériels serait irrémédiablement compromise, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent et en informe le Service bénéficiaire (notamment le chef de service) dans les meilleurs délais.

Lorsqu'en cours d'exécution de ces prestations, le Titulaire constate que des opérations supplémentaires, non incluses dans la liste ci-dessus, s'avèrent nécessaires, ce dernier en informe le service utilisateur par écrit dans les meilleurs délais. Le Titulaire ne peut procéder à la réalisation de prestations de cette nature dans le cadre du présent marché, sans l’accord préalable du bénéficiaire. En tout état de cause, toute opération supplémentaire non incluse dans la liste ci-dessus ne pourra faire l’objet d’une facturation non prévue au marché que dans le cadre d’un avenant.

### Maintenance corrective/curative

La maintenance corrective/curative consiste en des opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation et de la réparation.

Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation de la solution ou si elle ne peut être pratiquée sur site, le Titulaire doit :

* Prévenir immédiatement le Service bénéficiaire et proposer son remplacement.
* Si le Service bénéficiaire le demande, fournir une solution d’impression de remplacement de caractéristiques équivalentes, dans les délais prévus au présent CCTP, durant le temps de l'immobilisation de l'équipement, sans aucun frais pour l’AP-HP.
* Reprendre le matériel de remplacement quand la solution immobilisée est remise en ordre de marche.

Les interventions sont déclenchées obligatoirement sur demande émanant directement du Service bénéficiaire, adressée par tout moyen : appel téléphonique non surtaxé, message électronique des services utilisateurs, site internet, télécopie ; et confirmée dans les plus brefs délais ou programmée en fonction de réparations spécifiques.

Le Titulaire intervient dans les délais prévus et sur demande des services bénéficiaires, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces interventions de maintenance corrective/curative ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité de la solution d’impression, des logiciels et des services avancés à la suite d'une défaillance totale ou partielle.

Sous réserve de meilleurs engagements précisés dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service » et en cas de dysfonctionnement, le Titulaire intervient et résout le dysfonctionnement, dans les délais prévus au présent CCTP (GTI, GTR), pendant les heures d'ouverture du service après-vente du Titulaire.

Pour cette prestation de maintenance, le Titulaire doit être joignable du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 heures à 18 heures.

Les interventions curatives ne peuvent être effectuées en même temps que les visites préventives, sauf accord formel du Service bénéficiaire ou de la personne mandatée par lui.

La maintenance corrective/curative se définit notamment par :

* Le remplacement de toutes les composantes défectueuses par des éléments neufs ou issus d’un processus de réutilisation/recyclage.
* La main d'œuvre, le transport de matériel et les déplacements de son personnel.
* Les modifications liées à l'évolution technique de la solution d’impression.
* Les traitements antiviraux.
* La mise à jour des pilotes et des connexions.

Le service bénéficiaire se réserve le droit d’imposer la présence d’un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. Dans ce cadre, en cas d’absence du personnel du Service bénéficiaire, les délais contractuels de résolution sont suspendus.

Le Titulaire peut proposer de manière facultative un service d’alertes techniques de panne à distance. Si celui-ci est proposé par le Titulaire, il n’est pas facturable, et doit s’inscrire dans les conditions de sécurité liées à toute remontée d’information vers l’extérieur de l’AP-HP.

Le Titulaire s'engage à mettre à jour l'ensemble de la documentation afférente à l'installation concernée et à la laisser sur le site à disposition des utilisateurs.

### Limites de la prestation de maintenance

La rémunération au titre de la maintenance ne couvre pas la réparation de défaillances causées par :

* Les détériorations provoquées par une négligence ou un usage des équipements non conforme aux spécifications du constructeur.
* Les détériorations provoquées par une cause dont l’origine est étrangère au titulaire, telles que les chocs, chutes, accidents intentionnels, incendies, explosions, dégâts des eaux, etc.
* L'emploi de supports spéciaux non énoncés dans les prescriptions relatives aux matériels du présent CCTP.
* La transformation irréversible des équipements sans l’accord du titulaire.
* L’utilisation des équipements dans un environnement géographique, physique et technique non conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur.
* Les réparations de quelque nature que ce soit, effectuées par l’utilisateur ou un tiers sans l’accord écrit préalable du titulaire.

La maintenance des équipements ne couvre pas les bris.

Dans les cas évoqués ci-dessus, les réparations sont facturées sur devis établi hors marché et, le cas échéant, sur la base du catalogue de prix publics admis au marché.

### Registre de maintenance

Afin de constituer un historique des pannes et des réparations effectuées, toute intervention du Titulaire au titre de la garantie, des extensions de garantie le cas échéant ou de la maintenance préventive ou corrective/curative doit être inscrite, par celui-ci, dans le registre de maintenance du matériel.

Toute solution d’impression est livrée avec son registre de maintenance.

Toute intervention du Titulaire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec chaque composante majeure du système.

* Il est tenu par le Titulaire et demeure sur place. Il reste la propriété du Service bénéficiaire.
* Dans le cas d’un registre dématérialisé, il doit être accessible à tout moment par le Service bénéficiaire et non modifiable sur la base d’une indication visible sur le matériel. Cette indication doit permettre de localiser le registre, d’y accéder et de le consulter.
* Le Titulaire signe le registre de maintenance à chaque intervention.
* Le Service bénéficiaire se réserve le droit de consigner dans le registre ses éventuelles observations.

Quelle que soit sa forme, ce registre reprend, par intervention :

* La période d'indisponibilité (heure et date de début et de fin d'indisponibilité)
* La nature des pannes constatées et les mesures prises
* La description des pièces et organes remplacés
* Le nom et la signature du technicien ayant effectué l'intervention
* Les observations formulées

### Intervention sur site

Les interventions de technicien de maintenance se font sous le contrôle des équipes techniques des Services bénéficiaires.

Les intervenants doivent rédiger un procès-verbal détaillé des opérations de maintenance effectuées, comportant a minima : date, heure, nom du technicien, durée de l'intervention, nature de l'intervention, version du système avant et après intervention, référence fournisseur de l'intervention, engagement de respect des conditions de sécurité par le technicien. L’intervention doit être inscrite dans le registre de maintenance.

Dans le cadre d'intervention d'un technicien, il est interdit au Titulaire de connecter un ordinateur au réseau interne de l’AP-HP. Soit il se connecte directement au copieur, soit il utilise un ordinateur que le Service bénéficiaire met à sa disposition.

### Maintenance spécifique aux services avancés et aux logiciels

Le Titulaire du marché doit communiquer sur les failles de sécurité et effectuer périodiquement la mise à disposition de correctifs majeurs et critiques.

Les corrections des failles de sécurité mineures, majeures et critiques doivent être appliquées dans les délais indiqués dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service », sauf prolongation expressément acceptée par l’AP-HP.

Le Titulaire doit communiquer à l’AP-HP, dans les délais indiqués dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de service », les failles de sécurité critiques, publiées mais non corrigées, concernant leurs solutions.

Il faut entendre par failles de sécurité :

* Mineures : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante une ou plusieurs fonctionnalités secondaires du service avancé ou du logiciel. Le service avancé ou le logiciel peut être utilisé en mode dégradé temporaire et il peut exister un dispositif technique de contournement.
* Majeures : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante une ou plusieurs fonctionnalités principales du service avancé ou du logiciel. Le service avancé ou le logiciel ne peut être utilisé en mode dégradé que sur le très court terme et il n’existe pas de dispositif technique de contournement.
* Critiques : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante le service avancé ou le logiciel ou qui ne préserve pas l’intégrité et la confidentialité des informations reçues ou qui provoque une production erronée. Le service avancé ou le logiciel ne peut pas être utilisé en mode dégradé et il n’existe pas de dispositif technique de contournement.

### Evolutions des logiciels

Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, les Services bénéficiaires disposent, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels et pilotes d’impression (drivers) liés au fonctionnement des solutions ainsi que celles de la documentation utilisateur.

Le Titulaire effectue toute modification matérielle des appareils inhérente à la mise à jour ou à la modification des logiciels et ce, sans supplément de prix.

S’agissant d’une nouvelle version, le Titulaire est tenu d’en informer le Bénéficiaire avec un préavis de trente jours ouvrés avant la date éventuelle d’installation. Le courrier afférent doit être transmis aux Services Bénéficiaire par tout moyen permettant d’en identifier de façon certaine la date de réception. Il doit être accompagné d’un descriptif des améliorations apportées.

Le Bénéficiaire peut demander une version de test pour validation par ses soins. Le Titulaire doit la fournir sous dix (10) jours ouvrés.

Le Bénéficiaire se réserve le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondraient pas aux fonctionnalités attendues ou dont il n’aurait pas l’usage. Ce refus doit être notifié au Titulaire dans le délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception du courrier susvisé.

Dans ce cas, le Titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait de la solution d’impression avec sa configuration logicielle d’origine (mise à jour ou modifiée).

## Restitution du matériel

A l’issue de la période de location, la solution d’impression est restituée au Titulaire dans son état d’usage.

Les reprises de solutions peuvent s’effectuer jusqu’à trente jours après la date réelle de fin du bon de commande, sans que le Titulaire puisse prétendre au paiement du loyer de ce mois supplémentaire d’exécution. La maintenance (coût copie) reste à payer.

Si le service bénéficiaire le demande, le titulaire procède à l’effacement sécurisé des disques durs ou bien à leur retrait et remise au service bénéficiaire, dans les conditions prévues au Cadre de Réponse Financier.

En cas de non reprise par le Titulaire de la solution d’impression dans les délais, le service bénéficiaire peut procéder à son enlèvement et son stockage. Les frais d'enlèvements supportés et tous les autres frais y afférents sont à la charge du Titulaire.

En cas de non restitution de la solution d’impression du fait du service bénéficiaire à la fin de la période de location, celui-ci se voit appliquer une indemnité d’immobilisation forfaitaire correspondant au loyer mensuel de la solution d’impression, majoré de 10 % de son montant, par mois de retard, étant entendu que tout mois commencé est entièrement dû.

## Gouvernance du marché

### Interlocuteurs du Titulaire

Le Titulaire désigne dès le début du marché un responsable opérationnel de compte (ROC), en charge de la relation contractuelle et commerciale, et de piloter la production des informations techniques et contractuelles destinées à l’AP-HP. Pour ce faire il connaît le contexte AP-HP et les installations du Titulaire qui s’y trouvent.

Il assure l’exécution du marché, la relation avec les responsables AP-HP, pour l’ensemble du marché et par Service bénéficiaire.

Le responsable peut être relayé, d’un Service bénéficiaire à l’autre, par les membres d’une équipe identifiée. Dans ce cas il pilote leurs activités.

Le responsable est en charge notamment :

* D’organiser et de piloter les comités. A ce titre, il produit et commente les livrables de suivi des prestations, propose des pistes d’optimisation et des conseils par rapport aux usages.
* De répondre à toutes les questions liées à l’exécution du marché, émanant des services bénéficiaires.

A ce titre, il intervient dans la chaîne d’escalade applicable au marché pour le traitement des problèmes administratifs ou techniques sensibles.

Il est expert de l'offre sur mesure du marché.

Il doit pouvoir être joint par téléphone, en appel direct vers un fixe ou vers un téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d’appel). Le numéro est communiqué dans les 8 jours suivants notification du marché.

En cas d'absence, le responsable désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées aux Services bénéficiaires concernés.

Le responsable dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par chaque situation.

### Interlocuteurs AP-HP de chaque service bénéficiaire

#### Responsables

L’AP-HP désigne un responsable global pour le suivi du marché.

Chaque service bénéficiaire peut désigner un ou plusieurs interlocuteurs pour :

* Les commandes
* La facturation
* La réception de copieurs
* Le recensement des copieurs

#### Référent

Chaque service bénéficiaire de l’AP-HP désigne un référent AP-HP par compte client, et tient le Titulaire informé en temps voulu, durant tout le marché, d’un éventuel remplacement provisoire ou changement définitif de référent ou de ses coordonnées.

Dans ce cadre, le Titulaire est responsable de la communication de l’information, en temps et heure, à ses préposés, sous-traitants, livreurs, des informations échangées avec le référent, voir des coordonnées du référent.

Le référent est le point d’entrée à l’AP-HP et reste accessible pour le Titulaire quand il y a défaut de contact connu et accessible à l’AP-HP pour une action à mener au titre du marché.

Il assure ainsi au Titulaire, ses préposés, ses sous-traitants, ses livreurs, la possibilité de s’adresser aux bonnes personnes sur tout sujet d’exécution d’une commande ou de la maintenance.

Le Référent est un recours pour le Titulaire, ses préposés, ses sous-traitants, ses livreurs, quand il doit valider ou corriger les coordonnées d’une commande, prendre un rendez-vous de livraison, prévenir pour organiser un changement de copieur hors service…

Ce point est important pour prendre en compte, du fait du délai entre l’émission des commandes et leur exécution, les absences et changements des agents AP-HP concernés.

### Echanges entre le Titulaire et les services bénéficiaires

Diverses sortes de documents et états sont attendus dans le cadre de l’exécution du marché (démarche d’équipement, accompagnement, pilotage, formations, mises à jour ou substitutions d’équipements, exécution de prestations). Les documents et états doivent être transmis à l’AP-HP prioritairement par voie électronique dans les délais prévus pour chacun.

Durant toute exécution de commande, il peut y avoir des échanges entre le Titulaire et l’AP-HP pour avis. Ces demandes d'avis ne justifient pas une prolongation du délai d'exécution. Ces échanges sont distincts des opérations de vérification.

### Comités de pilotage

Le marché est piloté au travers d’un comité de pilotage « COPIL ».

Le COPIL vient en supplément des comités de suivi liés aux déploiement avec chefferie de projet définis supra.

| **Caractéristiques** | **Description** |
| --- | --- |
| Objet | Ce comité a pour rôle d’arbitrer les différends, de contrôler le bon déroulement du marché par rapport aux obligations définies, de lister et discuter des indicateurs relatifs aux Engagements de Qualité de Service et les éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces engagements et de déclencher toute procédure d’alerte ou d’escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite du marché.  Les thèmes abordés sont notamment :   * Une Présentation synthétique du trimestre écoulé avec les indicateurs associés défini supra dans le présent CCTP. * Le bilan des incidents. * Bilan qualité de service. * L’analyse des problèmes d’exécution. * Propositions d’optimisation des procédures. * Mesure de la satisfaction des bénéficiaires. * Le bilan des pénalités. * Le bilan et suivi des risques. * Les évolutions du parc de copieurs. * Les statistiques financières, globales et par Service bénéficiaire, détaillées par nature de dépenses (locations, coût copies, prestations), en quantités et en chiffre d’affaires. |
| Périodicité | Trimestrielle |
| Membres permanents | AGEPS |
| Membres occasionnels | Autres invités sur décision de l’AGEPS |
| Lieu | Dans les locaux du titulaire, d'un Service bénéficiaire et/ou en visioconférence |
| Préparation | La préparation de cette instance est à la charge du titulaire. Le titulaire fournit un support dans les 8 jours calendaires précédent la réunion. |
| Durée | Maximum 2 heures |
| Restitution | La restitution est à la charge du titulaire. Le titulaire soumet à l’AGEPS et aux invités, un projet de compte-rendu dans un format électronique modifiable pour relecture, remarques et acceptation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion. |

## Indicateurs et rapport d’activité

Le Titulaire transmet à la Direction des Achats, et à chaque Service bénéficiaire pour ce qui le concerne, chaque trimestre ou à la demande, les indicateurs et un état de son activité au sein du marché, par e-mail ou via son portail d’échange de données.

Sauf indications contraires dans les paragraphes suivants, les informations portent sur le dernier trimestre.

Le Titulaire peut proposer des informations complémentaires, ou sur demande de l’AP-HP avec son accord.

Les tableaux de données sont fournis sous format csv.

### Indicateurs

Le titulaire transmet a minima les informations suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **Parc** | Solutions d’impression, par service bénéficiaire   * Quantités de copieurs par état contractuel  (commandé, livré, loyers en cours, reprise en attente) * Quantité livrée au regard du total du parc * Quantité retirées au regard du total du parc * Quantité livrées hors délai au regard de la quantité livrée * Quantité retirée hors délai au regard de la quantité livrée |
| **Taux d’indisponibilité du parc** | Par Service bénéficiaire   * Taux d’indisponibilité par solution d’impression, sur le dernier trimestre * Taux d’indisponibilité par solution d’impression, depuis le début du marché   Ensemble du parc AP-HP   * Taux d’indisponibilité par solution d’impression, sur le dernier trimestre * Taux d’indisponibilité par solution d’impression, depuis le début du marché |
| **Taux d’usage** | Par configuration de la gamme   * Volume moyen par mois de copies n&b * Volume moyen par mois de copies couleur * Volume nominal par mois de copies n&b * Volume nominal par mois de copies couleur * Taux d’usage * Taux d’usage cible * Top 10 des copieurs ayant un taux d’usage au-dessus de la cible * Top 10 des copieurs ayant un taux d’usage en-dessous de la cible |
| **Support** | Tickets techniques, par service bénéficiaire   * Nombre de tickets * Ventilation par sévérité, par responsabilité, par cause   Nombre de remplacements de solutions d’impression  Taux de réponses aux appels |
| **Délais** | Par Service bénéficiaire   * Nombre de livraisons hors délai de solutions d’impression * Nombre de mises en service hors délai de solutions d’impression * Nombre de délais d’intégration hors délai de solutions d’impression * Nombre de livraisons hors délai de consommables * Nombre de prestations en unités d’œuvre hors délai * Nombre de remises hors délai de documents et états * Nombre de remises hors délai de supports de formations * Nombres de déplacements/déménagements hors délai * Nombres d’interventions hors délai en maintenance (GTI) * Nombres de rétablissements hors délai en maintenance (GTR) * Nombres de remplacements hors délai de solutions d’impressions * Nombre de reprises hors délai de solutions d’impression |
| **Relation client Administrative** | * Nombre de demandes administratives (tickets) * Ventilation en % des demandes administratives par typologie (changement, dysfonctionnement, facturation, gestion de contrat, information, réclamation, résiliation) * Délais moyens de traitement, par typologie, en jours |
| **Livraisons** | Par Service bénéficiaire   * Nombre de difficultés de livraisons de solutions d’impression, * Ventilation par action (vérification des coordonnées, prise de rendez-vous, annonce 1 semaine d’avance du n° de série et de l’adresse MAC, bon de livraison correct, séance effective de prise en main) |
| **Volumes financiers** | Niveau des dépenses engagées au regard du montant total maximum du marché  Par Service bénéficiaire :   * Locations : chiffre d’affaire mensuel par solution d’impression de la gamme * Locations : loyer moyen, par solution d’impression de la gamme * Top 5 des commandes volumineuses |
| **Offre écoresponsable** | * Date de remise et délai effectif de remise, du dernier bilan annuel sur les modes de traitement des consommables usagés |

### Etat d’activité

Cet état d'activité comprend a minima les mentions suivantes :

* Avancement des livraisons
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le nombre de solutions d’impression commandées
  + Le nombre de solutions d’impression livrées
  + Le nombre de solutions d’impression livrées hors délais
* Parc installé et relevé de consommations associés, pour chaque solution d’impression
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le code de compte client
  + Le site
  + L'adresse
  + Code postal
  + Ville
  + Bâtiment
  + Emplacement
  + Le modèle de la solution
  + Le numéro de série
  + Le numéro AP-HP de la commande
  + Date de la commande
  + Date de la livraison
  + Date de mise en service
  + Date de la dernière échéance de location
  + Total des impressions noir et blanc du trimestre
  + Total des impressions couleur du trimestre
  + Total des impressions du trimestre
  + Total des impressions noir et blanc depuis la mise en service
  + Total des impressions couleur depuis la mise en service
  + Total des impressions depuis la mise en service ;
  + Le taux d’utilisation
  + Date du dernier relevé des compteurs
  + Facturation en € TTC pour la location
  + Facturation en € TTC des impressions noir et blanc
  + Facturation en € TTC des impressions couleur
* Préparation des reprises, pour chaque solution d’impression à moins de 6 mois du dernier loyer
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le site
  + L’emplacement
  + Le numéro de série
* Avancement des reprises
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le nombre de solutions d’impression à retirer
  + Le nombre de solutions d’impression retirées
  + Le nombre de solutions d’impression retirées hors délais
* Taux d’indisponibilité du parc
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le taux d’indisponibilité par solution d’impression, du parc du service bénéficiaire, consolidé sur le dernier trimestre
  + Le taux d’indisponibilité par solution d’impression, du parc du service bénéficiaire, consolidé depuis le début d’exécution du marché
  + Le taux d’indisponibilité par solution d’impression, du parc AP-HP, consolidé sur le dernier trimestre
  + Le taux d’indisponibilité par solution d’impression, du parc AP-HP, consolidé depuis le début d’exécution
* Taux de recours aux solutions d’impression reconditionnées
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le taux de recours global par rapport au parc installé
  + Le nombre de solutions reconditionnées par configuration
  + Le taux de recours par configuration
* Taux de recours aux dispositifs d’accès pour les non-voyants
  + Le nom du Service bénéficiaire
  + Le nombre de dispositifs installés

# PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DE L’OFFRE

## Prescriptions techniques à caractère environnemental

Toutes les configurations neuves sont éco-labellisées Ange Bleu ou équivalent (écolabel équivalent ou autres documents prouvant des caractéristiques équivalentes) :

[Environmentally Friendly Printers and Multifunction Devices (DE-UZ 219)](https://www.blauer-engel.de/en/productworld/printers-and-multifunction-devices)

Cela implique notamment les caractéristiques suivantes :

* Ecoconception, recyclabilité et caractère réutilisable des matériels et pièces qui le composent (liste des exigences précisées au référentiel)
* Exemption de métaux lourds, matériaux et substances dangereuses (voir précisions apportées dans le référentiel)
* Capacité à supporter sans réserve le papier recyclé
* Présence obligatoire de l’option multipage (impression de plusieurs pages sur une même feuille)
* Valeurs TEC[[3]](#footnote-4) limites à ne pas dépasser selon la formule de calcul décrite dans le référentiel
* Système de mise en veille automatique après un délai déterminé selon la capacité d’impression des matériels :
  + 0-30p/min : 60min maximum
  + 30p/min et plus : 120min maximum
* Valeurs plafond d’émission sonore : formule de calcul décrite dans le référentiel
* Valeurs plafond d’émissions de polluants, notamment :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valeurs limites d’émission en phase d’impression (mg/h) | Monochrome | Couleur |
| Ozone (technologie laser uniquement) | 1.5 | 3 |
| COV T (laser et jet d’encre) | 10 | 18 |

* Présence obligatoire de matériaux recyclés dans le matériel
* Présence possible de plastique recyclé
* Reprise obligatoire des consommables d’impression et traitement préférentiel par réutilisation ou recyclage
* Emballages plastiques sans polymère halogéné
* Emballages papier/carton composés de matière recyclée : précision des taux de matière recyclée dans le référentiel
* Exigences relatives à l’information de l’utilisateur et aux documents attachés au matériel

Dans un souci de meilleure performance environnementale dans l’utilisation des matériels, les solutions d’impression neuves et reconditionnées sont toutes paramétrées par défaut sur le mode d’impression recto/verso pour les formats A4 et A3.

Les solutions d’impression (neuves et reconditionnées) peuvent présenter des caractéristiques environnementales plus performantes que celles exigées au présent CCTP, en particulier en ce qui concerne :

* La valeur TEC
* Les fonctionnalités de gestion énergétique embarquées supplémentaires à la mise en veille automatique
* Les valeurs d’émissions de polluants (Ozone et COV totaux)
* Le pourcentage de plastique recyclé contenu dans l’équipement

Ces caractéristiques sont précisées dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale » (CDRES-02).

Pour accompagner la démarche d’utilisation de papier recyclé, les systèmes d’impression neufs et reconditionnés doivent permettre l’utilisation de la plus large gamme de papiers recyclés, jusqu’à un taux d’incorporation de 100 % de fibres recyclées[[4]](#footnote-5). L’offre du Titulaire, décrite dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité », respecte cet engagement. Cette utilisation doit être sans compromis dans la plage de compatibilité précisée dans le Cadre de Réponse Technique « Technique et Sécurité » et valant engagement du Titulaire.

Pour accompagner la démarche de réutilisation des équipements, le minimum de copieurs disponibles en références reconditionnées est précisée dans l’offre du Titulaire décrite dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale » et valant engagement du Titulaire.

### Ecolabels des consommables d’impression

Le Titulaire propose des consommables d’impression neufs ou remanufacturés écolabellisés si ceux-ci sont disponibles pour les modèles d’équipements concernés.

Les consommables concernés sont identifiés comme tels : la référence des consommables porte la mention « écolabellisé » accompagnée du nom de l’écolabel et le logo de l’écolabel est apposé sur les emballages des consommables livrés aux bénéficiaires.

### Emballages des consommables

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

Les emballages doivent être composés de matériaux séparables (non agglomérés et permettant un traitement séparé du recyclage et/ou leur réutilisation), constitués de matières issues de ressources renouvelables et /ou de matériaux recyclés et/ou recyclables.

En particulier :

* Le carton utilisé pour l’emballage doit contenir au moins 50 % de matières recyclées.
* Les plastiques sont préférentiellement recyclés, exempts de polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469.

A la demande de l’AP-HP, le Titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques.

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%

A la demande de l’AP-HP, le Titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques.

A défaut de transmission des documents, les pénalités prévues dans le CCAP s’appliquent à compter de la date limite de remise formalisée dans la demande de l’AP-HP.

### Qualités du processus d'impression

Le moteur d’impression peut présenter des procédés favorisant les économies d’encre et d’énergie. Le Titulaire peut le décrire dans son offre, dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale ».

### Impacts environnementaux des moyens de transports

Des qualités environnementales des moyens de transport, utilisés dans le cadre du marché, pour les déménagements, les livraisons et les interventions, sont attendues dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale ».

Les véhicules mobilisés dans le cadre du présent marché correspondent aux catégories de véhicules Euro V ou Euro VI, ou sont électriques. A chaque fois que cela est possible, et selon les étapes de transport considérées, le titulaire est encouragé à utiliser des modes de transport alternatifs au transport routier et moins émissifs (fluvial, ferroviaire…). Il en informe l’AP-HP.

Le titulaire peut faire figurer dans son offre, et seulement concernant le marché, dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Performance environnementale et sociale », les informations suivantes sur les qualités environnementales des moyens de transports qu’il compte mobiliser :

* Principales étapes de transport, lieux géographiques concernés, points de départ et d’arrivée considérés
* Modes de transport utilisés à chaque étape
* Mesures mises en œuvre dans la chaîne logistique pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (par exemple : évolution des modes de transport utilisés, organisation logistique, optimisation des livraisons etc.).

## Prescriptions techniques à caractère social

### Accessibilité des matériels

Le Titulaire propose en standard ou dans son catalogue un ou plusieurs dispositifs, kits ou fournitures, facilitant l’accessibilité des solutions d’impressions au PMR ou aux handicapés.

### Personnes mal ou non-voyantes

Des dispositifs pour les non-voyants sont souhaités sur les solutions d’impression mises à disposition par le Titulaire. Les solutions qui peuvent être équipées sont identifiées dans le Cadre de Réponse Environnemental et Social « Récapitulatif des Configurations ». Les solutions identifiées dans ce tableau comme équipées disposent au moins d’un ou de plusieurs des dispositifs suivants :

* Reconnaissance vocale ou dispositif équivalent
* Assistance vocale, retour vocal permettant la confirmation des actions ou dispositif équivalent
* Personnalisation des paramètres d’affichage

D’autres dispositifs peuvent être proposés par le titulaire dans ce cadre de réponse.

Ces dispositifs dédiés doivent faciliter l’utilisation des équipements concernés sur la plus grande plage de fonctionnalités possible.

Ces dispositifs et les formations à leur utilisation figurent dans le catalogue de fournitures faisant parti de l’offre du Titulaire.

# ANNEXES

## Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs

Cf. fichier DOCX « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A01 FournissseurSecurite »

## Charte du bon usage du système d’information de l’AP-HP

Cf. fichier PDF « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A02 BonUsageSI 2021 »

## Cadre de Cohérence Technique (CCT) du SI de l’AP-HP

Cf. fichier PDF « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A03 CCT v4-0 2019-12 »

## Protection des données à caractère personnel

Cf. fichier DOCX « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A04 RGPD v2023-02 »

## GHU, sites, établissements de l’AP-HP

Cf. fichier DOCX « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A05 Ghu-sites »

## Inventaire

Cf. fichier XLSX « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A06 Inventaire »

## Segmentation de la gamme de copieurs

Cf. fichier XLSX « 23-026-IT SolutionsImpression CCTP-A07 Gamme »

1. Cartes de Professionnels de Santé : <https://esante.gouv.fr/produits-services/cartes-de-professionnels-de-sante> [↑](#footnote-ref-2)
2. <https://esante.gouv.fr/produits-services/cartes-de-professionnels-de-sante> [↑](#footnote-ref-3)
3. La valeur TEC correspond à la consommation électrique standard hebdomadaire (kWh/semaine) [↑](#footnote-ref-4)
4. Le papier recyclé est fabriqué à partir d'au moins 50 % de fibres celluloses issues de la récupération des déchets. [↑](#footnote-ref-5)