

UNIVERSITE DE BORDEAUX

35, place Pey Berland

33000 BORDEAUX

N°2024-039

(Intitulé => report de l'objet de la consultation)

**Concession de service de reprographie à
destination des utilisateurs des bibliothèques de
l'Université de Bordeaux**

Cahier des charges

Table des matières

GLOSSAIRE	3
Article 1 - Objet du contrat de concession.....	4
Article 2 - Localisation des services et volumes des travaux réalisés.....	4
2.1 Nombres de copies annuelles	4
2.2 Localisation des services.....	4
Article 3 - Fonctionnalités attendues pour les utilisateurs	5
3.1 Population desservie	6
3.2 Scanner	6
3.3 Photocopier.....	6
3.4 Imprimer.....	6
3.5 Impression à distance.....	6
3.6 Modalités de paiement	7
Article 4 - Matériels	8
4.1 Types de matériels	8
4.2 Caractéristiques techniques communes aux copieurs N&B et couleurs.....	9
4.3 Bornes de rechargement	9
4.4 Sécurisation des matériels	9
4.5 Installations des équipements	9
4.5.1 Modalité d'installation et mise en œuvre de marche	10
4.5.2 Plan de prévention.....	10
4.6 Consommables et réassort.....	10
Article 5 - Développement durable	11
Article 6 - Maintenance	11
Article 7 - Suivi et statistiques.....	12
Article 8 - Formation	12
Article 9 - Infrastructure matérielle et logicielle.....	13
Article 10 - Données personnelles et sécurité informatique	13
Article 11 - Réversibilité.....	15

GLOSSAIRE :

AUTORITE CONCÉDANTE/CONCÉDANT : l'Université de Bordeaux

CONCESSIONNAIRE : prestataire autorisé à exercer l'activité, objet du présent cahier des charges

N&B : Noir et Blanc

UB : Université de Bordeaux

Article 1 - Objet du contrat de concession

Le présent contrat de concession porte sur l'installation, la mise en ordre de marche et l'exploitation d'un parc de copieur et d'imprimantes numériques avec le système de paiement associé à destination des usagers des Bibliothèques Universitaires de l'Université de Bordeaux.

En outre, le concessionnaire devra en assurer la maintenance préventive et corrective, l'entretien courant et le réassort des consommables pour permettre une continuité de service optimale.

La solution proposée par le prestataire devra comprendre une solution d'impression à distance.

Article 2 - Localisation des services et volumes des travaux réalisés

2.1 Nombres de copies annuelles

587 629 copies effectuées en 2023 avec une répartition de :

- 87% de copies noir et blanc
- 13% de copies couleurs

2.2 Localisation des services

Les appareils sont installés dans les salles publiques des bibliothèques universitaires et dans les locaux de l'Université de Bordeaux. Voici leur implantation actuelle.

Bibliothèque	Adresse	Copieurs	Nombre de copies		
			2019	2022	2023
BU DSPE	6 avenue Léon Duguit - 33608 Pessac cedex	1 copieur couleurs 2 copieurs noir et blanc	436 110	96 558	N&B : 113 200 Couleur : 12 057
BU SH	3 ter place de la Victoire - 33000 Bordeaux	1 copieur couleurs 1 copieur noir et blanc	68 210	85 516	N&B : 51 806 Couleur : 10 743
BU ST	Bât. B20 - Allée Baudrimont - CS 70001 - 33405 TALENCE Cedex	1 copieur couleurs 1 copieur noir et blanc	286 317	253 116	N&B : 226 420 Couleur : 45 742
BU SVS	146 rue Léo Saignat - 33076 Bordeaux cedex	1 copieur couleurs	35 063	16 052	N&B : 18 508 Couleur : 3402
Bib. Pluridisciplinaire	(pour mémoire : fermée en 2023)	1 copieur noir et blanc	19 121	16 203	9 328
BU Marne	19-20 cours de la Marne 33076 Bordeaux cedex	1 copieur couleurs	N/A (la BU a ouvert en	N/A (la BU a ouvert en	N/A (la BU a ouvert en

			septembre 2024)	septembre 2024)	septembre 2024)
Infothèque	35 avenue Abadie - CS 51412 - 33072 Bordeaux cedex	1 copieur couleurs 1 copieur noir et blanc	102 268	28 314	N&B : 17 920 Couleur : 1 466
Bib. Michel Serres	Avenue Michel Serres - 47000 Agen	1 copieur noir et blanc	2 988	6 135	4 081
Bib. Droit- Langues	2 quai Dunkerque - 47000 Agen	1 copieur noir et blanc		4 950	320
Bib. campus Périgord	Rond-point Suzanne Noël - CS 21201 - 24019 Périgueux Cedex	1 copieur noir et blanc	11 422	15 225	26 019
Bib. Droit privé	Rez-de-jardin - avenue Léon Duguit - 33608 Pessac cedex	1 copieur noir et blanc	7 767	16 749	24 645
Bib. ISVV	210, chemin de Leysotte - CS 50008 - 33882 Villenave d'Ornon cedex	1 copieur noir et blanc	6 298	4 986	7 977
Bib. IUT	Rez-de-chaussée 2B - 15 rue Naudet - CS 10207 - 33 175 Gradignan cedex	1 copieur noir et blanc	6 835	6 175	9 327
Bib. STAPS	12 avenue Camille Jullian - 33600 PESSAC	1 copieur noir et blanc	23 462	1 176	1 668

Le candidat doit proposer une implantation cible avec :

- Au moins 2 copieurs multifonctions dont 1 couleur à la BU DSPE (qui dispose de 2 espaces distincts avec amplitude horaire différente)
- Au moins 1 copieur multifonctions couleur pour chacun des autres sites proposés, sur la base des informations données ci-dessus.

Il est à noter que les chiffres 2020 et 2021 ne sont pas reportés car non représentatifs en raison de la crise sanitaire. D'autre part des travaux de réhabilitation lourde ont eu lieu de 2020 à 2023 à la BU DSPE (BU fermée au public depuis mars 2020 et jusqu'au 11 septembre 2023), ainsi que dans certaines autres bibliothèques (fermeture définitive de la bibliothèque Pluridisciplinaire en juin 2023, fermeture de la BU STAPS de mars 2022 à septembre 2023). En l'état actuel, l'offre de reprographie est limitée à une impression depuis les postes informatiques des BU (pas de service d'impression à distance). Enfin, dans certaines BU, l'accès internet sur postes publics n'est accessible qu'à la population de l'UB. Tous ces éléments inhibent fortement les volumes d'impression. La mise en place de l'impression à distance et l'extension de l'accès internet à tous les lecteurs dans toutes les BU de l'UB dès le début d'exécution du contrat (notamment : BU SVS, BU SH, BU ST) seront de nature à augmenter les volumétries de manière significative.

En cours d'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur pourra demander l'extension ou la diminution de son parc de copieurs multifonctions.

Article 3 - Fonctionnalités attendues pour les utilisateurs

Le candidat s'attachera à détailler sa réponse aux besoins listés ci-dessous, y compris du point de vue de l'utilisateur et de la manière dont il réalise les opérations correspondantes.

3.1 Population desservie

Le public desservi devant avoir accès au service est plus large que la population de l'Université de Bordeaux. Il inclut :

- Les lecteurs membres des autres universités du site bordelais (Université Bordeaux Montaigne, Sciences Po Bordeaux, Bordeaux INP, Bordeaux Sciences Agro) qui ont tous les 5 accès de manière indifférenciée aux services d'emprunt des bibliothèques concernées ;
- Les lecteurs extérieurs inscrits à la bibliothèque ;
- Les lecteurs extérieurs non-inscrits.

3.2 Scanner

Les utilisateurs devront pouvoir :

- Scanner un document sur n'importe quel copieur
- Enregistrer le fichier scanné sur un espace de stockage physique (a minima périphérique USB disponible sur chaque appareil) ou virtuel

Cet acte doit être gratuit.

3.3 Photocopier

Les utilisateurs devront pouvoir photocopier un document :

- En format A4 et en format A3
- En noir et blanc ou en couleurs

3.4 Imprimer

Les utilisateurs devront pouvoir imprimer un document :

- En format A4 et en format A3
- En noir et blanc ou en couleurs
- En recto-verso ou en recto simple

3.5 Impression à distance

Concernant l'impression à distance, le titulaire devra présenter une solution de libération des documents à sélectionner et imprimer par une action de l'utilisateur sur le copieur multifonctions. Le candidat devra détailler le fonctionnement de ce mécanisme dans le mémoire technique.

L'université de Bordeaux souhaite que les accès aux fonctionnalités soient les plus simples possible depuis l'écran des copieurs comme depuis les ordinateurs d'où l'impression est effectuée. L'objectif est de faciliter la communication et la compréhension du système, que ce soit pour les utilisateurs ou les personnels amenés à les conseiller ou les renseigner. Le nombre d'opérations pour bénéficier du service doit être le plus réduit possible.

Le candidat détaillera exhaustivement tous les formats compatibles avec ce service d'impression sachant qu'il est attendu à minima que les formats de fichiers suivants soient gérés :

- Documents bureautiques de la suite Microsoft Office
- Documents bureautiques de la suite LibreOffice : formats ODT, ODS, ODP
- Documents PDF

- Pages web (HTML)
- Image aux formats courants : JPG, PNG, GIF, TIFF

L'outil d'impression en ligne devra être compatible avec :

- Les systèmes d'exploitation courants : OS : Windows, Apple, Linux, ChromeOS ;
- Les navigateurs courants : Firefox, Edge, Chrome, Safari.

Les utilisateurs devront pouvoir imprimer leurs documents :

- Soit directement sur les copieurs, via un périphérique USB
- Soit depuis les postes des BU, depuis leur ordinateur ou téléphone personnel ou tout autre appareil connecté à internet, via un service sécurisé en ligne. Ce service leur permettra, à partir d'un compte individuel, de
 - o Préparer leurs impressions en chargeant leurs documents
 - o Gérer une file d'impression individuelle : visualiser leurs impressions en préparation, sélectionner les pages à imprimer et éventuellement annuler leurs demandes
 - o Déclencher l'impression depuis le copieur de leur choix, via un écran tactile ou autre périphérique, afin de les retirer sans délai. Le prestataire proposera une solution pour que ce déblocage soit sécurisé et respecte la confidentialité des documents envoyés pour impression.

S'il existe un mode d'impression directe depuis les postes des BU, le prestataire indiquera ses spécificités fonctionnelles par rapport à l'impression à distance (mécanisme de type follow-me ou non, fonctionnalités d'impressions gérées, configuration nécessaire et requise sur les postes informatiques publics). Il est à noter que les postes des BU sont ouverts sur une session générique (pas de session nominative).

3.6 Modalités de paiement

L'université de Bordeaux souhaite favoriser le déploiement des solutions reposant sur les dispositifs déjà mis à disposition des étudiants, et maintenir les services proposés pour les autres usagers.

Le paiement des copies et impressions devra donc pouvoir être effectué de différentes manières, qui seront précisées par le candidat :

- L'Université de Bordeaux et les autres établissements du site universitaire bordelais fournissent à leurs étudiants et personnels une carte Aquipass de technologie Desfire permettant le paiement dématérialisé Izly. Le paiement des impressions doit pouvoir être effectué par l'intermédiaire de cette carte multiservices. La solution proposée devra donc obligatoirement être adossée au dispositif de paiement Izly (<http://www.izly.fr>) mis en œuvre par le Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS) et relayé par le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaire de Bordeaux (CROUS de Bordeaux). Il appartiendra à chaque candidat de prendre contact directement avec le CNOUS afin d'obtenir les informations afférentes au service Izly opéré par S-money, filiale du Groupe BPCE, et de faire procéder à la qualification de sa solution. Une gestion du paiement sans contact (via l'application Izly sur Smartphone ou autre) serait souhaitée si possible. Les utilisateurs extérieurs à la communauté universitaire devront également avoir accès à un mode de paiement. Ceux-ci ne sont ni étudiants ni personnels. Le prestataire devra donc fournir des bornes permettant la distribution de cartes préchargées et leur chargement. Le répondant détaillera le processus à l'œuvre avec les deux systèmes de paiement.

Article 4 - Matériels

4.1 Types de matériels

Le candidat est libre de proposer à l'UB le type de machine en fonction du site et de ses capacités. L'autorité concédante sera cependant attentive à la lecture de l'offre du concessionnaire concernant les types de machines sélectionnés, afin de s'assurer de la cohérence de l'offre par rapport aux volumes de copies pratiqués en 2023 dans les bibliothèques de l'université de Bordeaux. Dans son mémoire technique, le candidat fournira toutes les spécifications techniques et fonctionnelles nécessaires à l'installation et au fonctionnement des équipements proposés : architecture technique détaillée, documentation technique des applications, prérequis système/serveur et réseau.

La réponse de chaque candidat devra être construite à partir d'une gamme de matériel issue du catalogue d'un seul constructeur.

Les équipements proposés devront :

- Être des appareils neufs ou reconditionnés, sous réserve qu'ils offrent des fonctionnalités techniques, des conditions de garantie et de maintenance identiques (un certificat de garantie sera exigé et devra impérativement couvrir la totalité de la durée du contrat)
- Être compatibles avec l'utilisation de papier issu des forêts durablement gérées (labellisations PEFC et/ou Imprim'Vert ou équivalents),
- Respecter les seuils de niveau sonore et ne pas dépasser les valeurs suivantes :
 - o En mode opératoire : entre 62 dB(A) et 67 dB(A),
 - o En mode veille : entre 40 dB(A) et 50 dB(A).
- Respecter les référentiels Energy Star¹, TCO² et ISO 9296 ou équivalents en matière de dégagement de gaz, de consommation énergétique et de nuisances sonores. A cet effet le candidat fournira une fiche technique pour chaque matériel proposé, présentant les consommations répondant aux modes (arrêt, veille, attente, prêt, marche) de la norme Energy Star via la décision du 20/03/2014 de l'Union Européenne³
- Être équipés d'un port USB permettant l'impression directe à partir d'un périphérique de stockage USB (formats souhaités : PDF et JPG, autres formats gérés à préciser par le candidat).

L'attention des candidats est attirée sur la destination du service rendu. Les copieurs sont mis à disposition du public, le papier étant régulièrement rechargé par le personnel des services, qui effectue également la première maintenance (bourrage de papier), ce qui demande :

- Des appareils robustes,
- Un circuit du papier le plus court et le moins complexe possible,
- Le passage automatique d'un bac de papier à l'autre, les magasins papier devant pouvoir être fermés à clef,
- Une simplicité d'utilisation du panneau de commande avec possibilité de désactiver les fonctions non souhaitées, qui sera détaillé par le candidat dans son offre
- La confidentialité des documents envoyés pour impression, selon des modalités exposées par le candidat
- Le vidage automatique de la mémoire lors de l'exécution des travaux d'impression et de numérisation.

¹ Le référentiel ENERGY STAR est disponible sur le site de l'Union européenne : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:381:0026:0104:FR:PDF>

² <http://www.tcodevelopment.com/>

³ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.114.01.0068.01.ENG

4.2 Caractéristiques techniques communes aux copieurs N&B et couleurs

- Temps de sortie 1^{re} copie : Inférieur à 5 secondes
- Nombre de copies A4 par minute : 20 à 35
- Préchauffage : inférieur à 2 minutes
- Recto/Verso automatique
- Réduction/Agrandissement
- Format d'impression : A4 (21 x 29,7 cm), A3 (29,7 x 42 cm)
- Capacité des bacs : la plus importante possible (2000 feuilles si possible en A4)
- Résolution : 600 x 600 dpi
- Format de numérisation : JPEG, PDF, TIFF, Mulit PDF, PDF OCR
- Grammage : jusqu'à 250 g/M2
- Réseau et connectivité : fonction scanner, fonction imprimante réseau
- Trieuse électronique
- Lecteurs de carte compatibles avec technologies Desfire

Le prestataire doit pouvoir assurer sa prestation quelle que soit l'évolution de l'informatique, pour les matériels et les logiciels, sans que l'université de Bordeaux ait à en supporter les coûts tant pour les impressions locales que pour les impressions à distance.

4.3 Bornes de rechargement

Le concessionnaire devra proposer des bornes permettant la distribution de cartes préchargées et leur chargement. Ces distributeurs doivent permettre *a minima* un paiement par carte bleue.

L'UB demande à ce qu'au moins une borne soit installée par campus, soit : Campus Victoire, Campus Talence, Campus Pessac, Campus Bastide, Campus Périgord, et sur l'un des campus d'Agen.

4.4 Sécurisation des matériels

Pour l'ensemble des sites désignés, les copieurs multifonctions devront pouvoir être équipés en option de dispositifs de verrouillage de l'accès aux bacs d'alimentation de papier.

Les bornes de rechargement ou de distribution de cartes devront être sécurisées par le prestataire, par le moyen qui lui semblera le plus adapté. Le demandeur ne mettra pas en place de dispositif de surveillance permanent concernant ces équipements.

4.5 Installations des équipements

Le titulaire met en œuvre tous les moyens pour assurer une mise en place optimale des équipements matériels et logiciels retenus (installation, connexion et mise en ordre de marche).

La période d'installation des équipements cibles se déroulera du 01 juin 2025 au 30 juin 2025 pour impacter le moins possible la continuité de service proposée aux étudiants.

L'installation des équipements comprend :

- La livraison et l'enlèvement des emballages,
- Le branchement des équipements,
- Un test de fonctionnalité des appareils,
- La configuration du serveur d'impression et des connexions avec les copieurs sur la base des informations qui leur seront transmises par les services informatiques de l'Université,
- L'affichage de modes d'emploi simples, adaptés à la charte de l'Université, près des machines ainsi que des tarifs des copies et impressions,

- La formation des personnels.

Les équipements seront installés dans un réseau prévu pour ce type d'équipement, nécessitant la déclaration des MAC des équipements et l'usage de serveurs DNS, proxy et DHCP spécifiques à l'établissement. L'administration des équipements devra se faire via l'usage d'un VPN. L'ensemble des flux réseaux et ports à ouvrir seront à identifier et seuls ceux-ci seront autorisés.

Cependant, les opérations de préparation au déploiement de la concession avec la mise en place de la solution d'impression à distance interviendront dès la notification du contrat au travers de réunions de déploiement avec les équipes du concessionnaire et les services concernés de l'UB. Une première réunion interviendra peu après la notification du contrat de concession pour définir les contraintes opérationnelles et le calendrier associé au déploiement pour un démarrage opérationnel avant le 30 juin 2025.

4.5.1 Modalité d'installation et mise en œuvre de marche

L'installation du matériel et la mise en ordre de marche sont effectuées dans les locaux désignés par l'Université, aux adresses de livraison mentionnée à l'article 2.2 ci-avant.

Le concessionnaire livre, installe et met en ordre de marche les équipements et son matériel associé à compter de la date de notification du contrat de concession par l'Université dans le délai qu'il aura indiqué dans son offre. Le dépassement du délai proposé par le Titulaire dans son offre entraînera l'application des pénalités prévues au présent document.

4.5.2 Plan de prévention

Si un plan de prévention doit être établi par le titulaire avant début d'exécution, conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992, **ce document devra impérativement être signé par les deux parties avant le début d'exécution de la concession (avant le début des prestations).**

Il intégrera les contraintes et spécificités de l'établissement en relation avec les interventions réalisées par le titulaire, le prestataire contractant s'engageant à respecter et à faire respecter par ses personnels et sous-traitants éventuels préalablement agréés, les termes du plan de prévention comprenant les consignes de sécurité générales et particulières.

4.6 Consommables et réassort

Le titulaire fournit l'ensemble des consommables et des accessoires nécessaires au bon fonctionnement des matériels.

Le candidat s'engage à réapprovisionner régulièrement les sites concernés en papier et toner.

A minima, le prestataire devra assurer la continuité des services proposés en anticipant les besoins de rechargement, en particulier durant les périodes creuses durant laquelle le demandeur sera ouvert au public (notamment : été, période de Noël). Si un consommable vient à manquer, il s'engage à le fournir sur demande dans un délai maximal de 48h (jours ouvrés). Le demandeur souhaite disposer d'un stock de consommables à définir avec le titulaire et s'engage à donner la possibilité au prestataire de stocker du papier ou des consommables sur certains sites. Les sites seront identifiés en fonction de la proposition d'implantation du prestataire et du besoin. Il serait apprécié que le titulaire procède à la collecte régulière des consommables usagés (fréquence à déterminer).

Le prestataire proposera un mode opératoire pour le rechargement des bornes de distribution de cartes et détaillera une proposition d'implantation de ces bornes.

L'Université souhaite que le répondant propose, en fin de contrat, un système de reprise permettant aux étudiants de récupérer leur crédit non utilisé pour les cartes prépayées.

Article 5 - Développement durable

L'UB porte une vigilance particulière à la protection de l'environnement et souhaite que le concessionnaire respecte des conditions d'exécution durables dans le cadre la concession.

Les équipements et solutions doivent répondre aux exigences suivantes :

- Proposer une solution éco-responsable permettant d'alléger au maximum les flux numériques et limiter au maximum le volume des données échangées, par la mise en place de solution(s) éco-responsable(s) (Plateforme, stockage réduit ...).
- Les supports papier seront obligatoirement écoresponsables (papier recyclé ou éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement...), de faible grammage et fournir des encres elles aussi écoresponsables (labellisées, voire végétales, à base d'eau...). Si des modifications de consommables interviennent, l'Université aura un droit de regard dessus.

Article 6 - Maintenance

L'université de Bordeaux souhaite avoir accès aux outils de suivi des pannes survenues sur les copieurs en temps réel. Ceci pourra être de nature à fluidifier les échanges avec le support informatique et les utilisateurs.

Le prestataire s'engage à maintenir les matériels propres et en parfait état de marche. Il pourra toutefois s'appuyer sur les personnels de l'université pour procéder à des levées de doute et des contrôles de cohérence.

Le prestataire proposera un circuit de communication pour informer tout ou partie des utilisateurs des pannes survenues sur les machines, ou des pannes serveurs entraînant un blocage de certaines fonctionnalités.

Maintenance préventive :

Pendant toute la durée de la convention, le candidat devra assurer la maintenance, sur place ou à distance, comprenant :

- Une maintenance préventive mensuelle
- Le nettoyage et le repérage des éventuels dysfonctionnements
- La réparation et remise en état des matériels.

Etant donné que le personnel assure lui-même le remplacement des consommables (papier, toner), une formation du personnel au renouvellement des consommables est demandée lors de la mise en service des équipements.

La maintenance préventive inclut les coûts suivants :

- Le coût de remplacement des pièces d'usure et/ou défectueuses ;
- Le coût de la main-d'œuvre ;
- Le coût des déplacements.

Maintenance curative :

En cas de panne, les demandes d'intervention doivent pouvoir se faire par messagerie ou sur un site dédié. Le titulaire doit pouvoir être également joint par téléphone. L'intervention doit avoir lieu dans un délai de 12 heures ouvrables et la remise en service doit intervenir dans un délai de 24h à compter de la demande d'intervention, quel que soit le site. Les frais de réparation, de pièces détachées, de main d'œuvre et de déplacement sont à la charge du titulaire.

Si le remplacement de l'appareil défectueux est nécessaire, celui-ci doit intervenir dans un délai maximum de 72h.

Ces contraintes et délais sont applicables aux sous-traitants qui pourraient être chargés de la maintenance curative.

Les incidents devront être signalés automatiquement par remontée d'information au prestataire sans intervention des personnels de l'établissement. Toutefois, le prestataire devra mettre à disposition une adresse mail permettant de signaler tout dysfonctionnement constaté. Le prestataire fournira à cet effet l'adresse électronique concernée.

Le dépassement d'un délai contractuel entraîne l'application d'une pénalité d'indisponibilité.

Par convention, 12h d'interruption de service sur un copieur correspond à 1 journée complète d'indisponibilité.

Pour les B.U ouvertes du lundi au vendredi, la durée d'indisponibilité annuelle par copieur ne doit pas être supérieure à 5 jours ouvrés ; pour les B.U ouvertes du lundi au samedi, la durée d'indisponibilité annuelle par copieur ne doit pas être supérieure à 7 jours.

Le candidat indiquera dans sa réponse :

- Le délai de prise en charge d'une remontée d'incident
- Le délai de diagnostic du dysfonctionnement
- Le délai de résolution de l'incident

Enfin, il proposera un système de dédommagement des impressions facturées mais non sorties qui lui sont imputables : cartes de courtoisie pour relancer des impressions, reversement des sommes sur portefeuille.

Article 7 - Suivi et statistiques

L'Université souhaite disposer de données de suivi sur l'utilisation faite du service de reprographie :

- Nombre de copies par BU, par copieur et par type d'acte (NB, couleur, A3/A4, scan), avec une indication de l'activité par jour, mois, année.
- Si possible, avec le bilan environnemental du service (consommation énergétique, bilan carbone par copieur, nombre de feuilles et le grammage associé, le nombre de toner et le type d'encre ...)

Conformément aux dispositions des articles R3131-2 à R3131-4 du CCP, L'Université souhaite obtenir des rapports d'utilisation mensuels avec une consolidation annuelle permettant d'identifier les actes réalisés par équipement selon les saisonnalités. Ces rapports seront à transmettre la première semaine du mois N+1 de l'état réalisé.

Article 8 - Formation

Les personnels de bibliothèques qui seront amenés à répondre aux questions des utilisateurs devront être formés à l'utilisation des machines. Cette formation devra aussi porter sur les types de pannes courantes et la manière de les diagnostiquer, le rechargement des consommables et du papier (si le site est responsable de ces manipulations) et sur l'assistance aux utilisateurs. L'objectif sera de former suffisamment les personnels amenés à répondre aux questions des utilisateurs, afin de limiter autant que possible le recours aux services support et d'améliorer le service rendu aux utilisateurs en réduisant au maximum le temps de résolution d'un dysfonctionnement.

Ces formations doivent être organisées à l'installation des équipements et être proposées, au minimum, une fois par an dans chaque bibliothèque de l'université de Bordeaux en vue de former les nouveaux membres du personnel.

Le fournisseur devra proposer une aide simple et compréhensible à destination des utilisateurs concernant l'usage des copieurs et le service d'impression en ligne. Cette aide devra impérativement être actualisée à chaque changement de matériel ou de technologie, et dès que nécessaire.

Pour tout changement important intervenant sur ses infrastructures ou sur ses services applicatifs ayant un impact sur le service rendu, le prestataire doit rédiger un processus de « Gestion des changements » impliquant la déclaration explicite du changement, de ses risques et de ses impacts.

Article 9 - Infrastructure matérielle et logicielle

Le candidat fournira les besoins en courants forts et faibles des matériels installés sur site (copieurs, bornes de rechargement).

Le candidat devra détailler la manière dont il souhaite mettre en œuvre sa solution d'impression à distance, en particulier s'il souhaite que l'Université de Bordeaux héberge la solution d'impression.

Il devra fournir une documentation technique décrivant notamment l'infrastructure correspondant au fonctionnement de la solution d'impression et les workflows à l'œuvre en fonctionnement nominal. Le répondant doit également nous faire une liste de leurs besoins :

- Modalités possibles d'hébergement (Cloud printing ou hébergement sur infrastructure de l'université de Bordeaux)
- En cas d'hébergement sur l'infrastructure de l'université de Bordeaux :
 - o Le nombre de machines virtuelles et leur dimensionnement (RAM, Espace disque, CPU, OS requis)
 - o Certificats
 - o Diagrammes des flux réseaux.

Le candidat devra également veiller au bon fonctionnement de la solution d'impression tout au long de l'année, notamment en cas de forte affluence. Le demandeur souhaite à cet effet que le candidat détaille dans sa réponse le monitoring effectué sur les serveurs d'impression afin d'anticiper et prévenir tout dysfonctionnement. En cas d'indisponibilité de la solution d'impression à distance, le répondant s'engage à la rétablir dans les plus brefs délais, et indiquera les délais maximums dans sa réponse.

Article 10 - Données personnelles et sécurité informatique

Les copieurs multifonctions devront parfaitement s'intégrer à la Politique de Sécurité du Système d'Information mise en œuvre par l'Université de Bordeaux et devront rester en adéquation avec l'évolution des besoins tout au long du contrat.

En cas de cloud printing, le candidat précisera

- L'hébergeur et la localisation physique des données (en France / en UE), tout en précisant si la base de données est sur le même serveur que l'application
- Si les ressources sont mutualisées
- Si la solution proposée garantit un cloisonnement logique et/ou physique des données de l'Université de Bordeaux par rapport aux autres clients (internes ou externes).

Dans tous les cas, le candidat précisera :

- Où sont physiquement localisés les exploitants et développeurs de la solution
- La manière dont sont gérés les comptes individuels (purge, gestion des comptes obsolètes...)
- Qui a accès à la solution d'impression
- Le mode d'authentification utilisé (et l'utilisation ou non de comptes applicatifs génériques), et les modalités d'interfaçage avec l'annuaire d'établissements universitaires multiples (SAML, CAS, Shibboleth).
- La mise en place ou non d'un système de déconnexion automatique après un délai (à préciser) de non-activité

- Les contraintes sur les mots de passe et leur mode de stockage (sont-ils stockés hachés ?)

Si des environnements autres que la production sont utilisés (test, préproduction), le candidat précisera

- Si les données de production sont utilisées hors de leur environnement nominal
- Si les environnements sont séparés et cloisonnés entre eux.

Le concessionnaire précisera :

- Si la solution est couverte par des certificats de sécurité (ISO 27001, Visa de sécurité ANSSI, etc.)
- Les mécanismes de sécurité implémentés (scan de vulnérabilités, analyse de code malveillant, protection contre les intrusions)
- Si les communications entre un utilisateur et la solution sont systématiquement chiffrées.

Le prestataire indiquera également la fréquence des audits de sécurité, si ces audits sont suivis de la définition et la mise en œuvre d'un plan de traitement, et si les vulnérabilités de la solution font l'objet d'une identification et d'une gestion de résolution. Si une faille a un score CVSS supérieur à 7, il doit en informer l'Université de Bordeaux et prendre en charge immédiatement sa gestion.

Le candidat doit présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées assurant le respect des exigences du RGPD, en particulier les droits des personnes concernées.

En qualité de sous-traitant au sens du RGPD, il est autorisé à traiter pour le compte du demandeur, qui est le responsable de traitement au sens du RGPD, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le service d'impression à distance et les transactions financières liées à l'achat de cartes prépayées ou le paiement par Izly.

La nature des opérations réalisées sur les données est leur stockage, leur traitement et leur suppression lorsque les finalités n'ont plus cours ou à l'échéance d'une durée de conservation maximale. La ou les finalité(s) du traitement devront être détaillées par le candidat, et concerneront :

- La création et la gestion du cycle de vie d'un compte individuel pour le service d'impression à distance ;
- Le stockage, traitement, transfert puis suppression des documents stockés par l'utilisateur sur le service d'impression à distance.

Les données à caractère personnel traitées devront être listées par le candidat et devront obéir au principe de limitation du RGPD. Il s'agira notamment des informations nécessaires à la création et gestion d'un compte individuel (Nom, Prénom, Adresse mail, Mot de passe, carte associée le cas échéant) et des documents associés à un compte, stockés temporairement sur le serveur d'impression en vue d'une libération sur un copieur.

Le candidat détaillera les profils des personnes habilitées à accéder à ces données, outre les détenteurs des comptes individuels, aux fins de maintenance technique et fonctionnelle de la solution d'impression.

En vertu de la réglementation en vigueur, il sera demandé au titulaire :

- De n'agir qu'en application des instructions documentées du responsable du traitement et prendre toutes les mesures de sécurité requises (l'administration en endossant également la responsabilité, ces mesures doivent être expressément prescrites ou approuvées par elle sur la base d'une liste détaillée) ;
- De fournir une description précise des traitements de données, des durées de conservation, et des méthodes de gestion et de protection des données personnelles qui transiteront par lui ;
- D'obtenir l'autorisation écrite, spécifique ou générale, du demandeur pour le recrutement d'un « sous-traitant » au sens du droit de la commande publique, et mettre à la charge de celui-ci les mêmes obligations en matière de protection des données que celles ayant été imposées au

titulaire du contrat de la commande publique au titre de sa qualité de « sous-traitant » au sens du RGPD.

- Les données personnelles ne doivent en aucun cas être utilisées à des fins commerciales.
- Le concessionnaire s'engage à totalement supprimer les données personnelles dans le respect de la réglementation à l'issue de la fin du contrat de concession ou de la résiliation.

Article 11 - Réversibilité

Afin de permettre d'assurer la continuité de service aux usagers des BU de l'Université de Bordeaux, à l'issue de l'échéance de la concession, en cas de résiliation ou de la non-reconduction, le concessionnaire devra assister l'autorité concédante et/ou le nouveau concessionnaire pendant une période suffisante au redéploiement de la solution, objet de la concession.

Pour les retraits des matériels installés un délai de 30 jours minimum sera prévu entre la demande du pouvoir adjudicateur et le retrait effectif du matériel.

Cette période doit permettre à l'Université de Bordeaux de récupérer l'intégralité des données. A ce titre, le concessionnaire s'engage à fournir :

- Un rapport final de suivi et de statistiques de fréquentation dans le dernier mois avant la fin du contrat de concession
- La restitution des éléments hébergés dans un format ré-exploitable

Le concessionnaire viendra préciser les moyens pour mener à bien cette réversibilité dans le cadre de réponse technique.