



Cahier des Charges

Fourniture de consommables et de petits matériels informatiques

Réf. DSI-CRF- B24-06397 du 18/12/2024



Signatures

Cartouche des Visas	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Emetteur
Nom	Christian LE BRETON	Christine GUERBERT	Jean-Marc ZUCCOLINI	Cécile THOMAS
Fonction/ Unité	DSI/CRF	DSI/CRF	DSI	DSI
Date Visa				
Visa				

Valideurs	Cadarache	Centres DAM	Grenoble	Marcoule	Paris Saclay
Nom					
Fonction/ Unité					
Date Visa					
Visa					

Historique des versions

Version	Date	Nature de l'évolution	Pages
V.1	18/12/2024	Création	



Sommaire

1	DESCRIPTION GENERALE.....	4
1.1	OBJET	4
1.2	LE CEA	4
1.3	LES PRINCIPAUX ACTEURS CEA DE LA PRESTATION.....	5
2	OBJET DE L'ACCORD CADRE	7
2.1	PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	7
2.2	ALLOTISSEMENT	8
2.3	DESCRIPTION DETAILLEE DU LOTISSEMENT	9
	<i>Lot 1 : Consommables d'impression</i>	<i>9</i>
	<i>Lot 2 : Supports de stockage (Hors LTO)</i>	<i>11</i>
	<i>Lot 3 : Accessoires informatiques</i>	<i>12</i>
	<i>Lot 4 : Cartouches de données LTO.....</i>	<i>13</i>
2.4	FOURNITURES EXCLUES DE LA PRESTATION.....	13
3	GESTION DES GAMMES DE PRODUITS	15
3.1	DUREE DE VALIDITE DES PRODUITS	15
3.2	DEVOIR DE CONSEIL	15
4	CATALOGUES	16
4.1	CATALOGUES & FORMATS	16
	<i>Catalogue PACHA</i>	<i>16</i>
	<i>Mises à jour</i>	<i>16</i>
	<i>Catalogue PACHA et descriptions</i>	<i>17</i>
	<i>Catalogue dématérialisé (Excel)</i>	<i>17</i>
4.2	FICHES TECHNIQUES ET NOTICES D'INSTRUCTIONS	18
5	SUIVI DES PRESTATIONS	19
5.1	ORGANISATION DU TITULAIRE	19
5.2	PLAN D'EXECUTION	19
5.3	REVUES DE L'ACCORD CADRE	19
6	LIVRAISONS	21
6.1	CONDITIONNEMENT - EMBALLAGE	21
6.2	TRANSPORT.....	21
7	SERVICE APRES-VENTE	22
7.1	GARANTIE - SUPPORT TECHNIQUE	22
7.2	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	22
8	ETATS STATISTIQUES	23
9	RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE).....	24
10	ANNEXE 1 – PRINCIPAUX MODELES DE POSTES DE TRAVAIL CEA.....	25



1 DESCRIPTION GENERALE

1.1 OBJET

Le présent cahier des charges porte sur la fourniture de consommables d'impression et de petits matériels informatiques.

L'accord-cadre, objet du présent cahier des charges ne couvre pas l'ensemble des besoins et projets du CEA et ne donne au Titulaire aucune exclusivité.

1.2 LE CEA

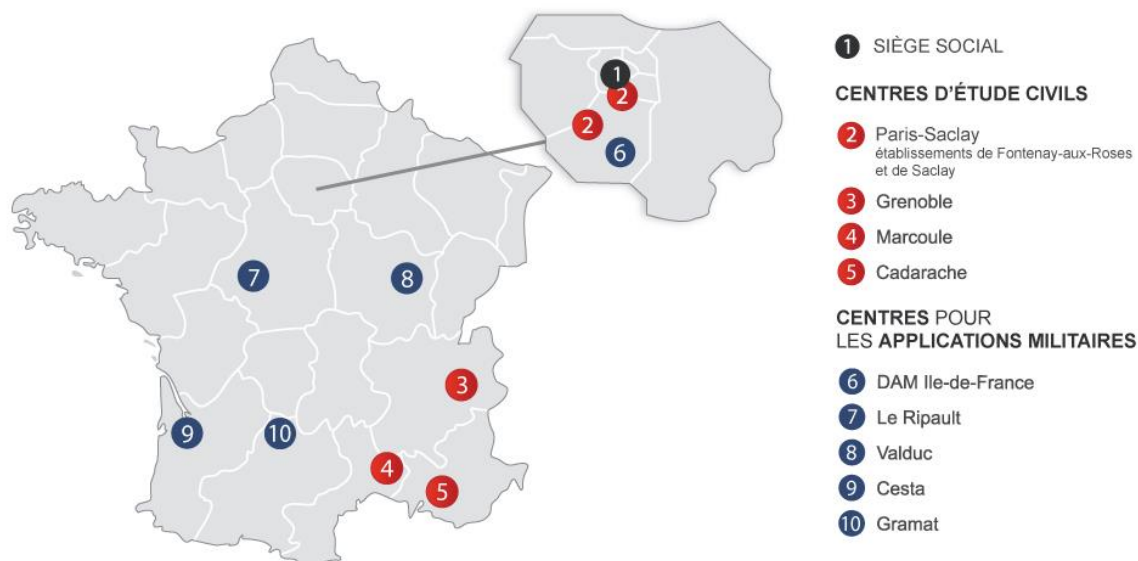
Le Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA) est un organisme public de recherche à caractère scientifique, technique et industriel (EPIC).

Acteur majeur de la recherche, du développement et de l'innovation, le CEA intervient dans quatre domaines : la défense et la sécurité, les énergies nucléaire et renouvelables, la recherche technologique pour l'industrie et la recherche fondamentale (sciences de la matière et sciences de la vie). S'appuyant sur une capacité d'expertise reconnue, le CEA participe à la mise en place de projets de collaboration avec de nombreux partenaires académiques et industriels.

Son organisation repose sur 4 directions opérationnelles : la Direction des Applications Militaires (DAM), la Direction des Energies (DES), la Direction de la Recherche Technologique (DRT) et la Direction de la Recherche Fondamentale (DRF). Ces pôles sont structurés en départements, services, et laboratoires.



Le CEA est implanté sur 9 centres répartis dans toute la France :



Toutes les informations sur le CEA sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : www.cea.fr.

Il développe de nombreux partenariats avec les autres organismes de recherche, les collectivités locales et les universités. A ce titre, le CEA est partie prenante des alliances nationales coordonnant la recherche française dans les domaines de l'énergie (ANCORE), des sciences de la vie et de la santé (AVIESAN), des sciences et technologies du numérique (ALLISTENE), des sciences de l'environnement (AllEnvi) et des sciences humaines et sociales (ATHENA).

Reconnu comme un expert dans ses domaines de compétences, le CEA est pleinement inséré dans l'espace européen de la recherche et exerce une présence croissante au niveau international.

1.3 LES PRINCIPAUX ACTEURS CEA DE LA PRESTATION

Pilote national commercial

La Direction des Achats et des Partenaires Stratégiques (DAPS) du CEA désigne un correspondant commercial pour animer les aspects contractuels de l'accord cadre au niveau national.

Pilote national technique

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du CEA désigne un correspondant technique pour animer les aspects techniques de l'accord cadre au niveau national.

Il est le correspondant privilégié du Titulaire sur toutes les questions relatives au bon déroulement des Prestations. Il organise avec les titulaires les revues de l'accord cadre au niveau national. Il valide les évolutions du catalogue pour l'ensemble du CEA.



Prescripteur d'achat

Le prescripteur d'achat est un salarié du CEA qui a pour fonction de réaliser les demandes d'achat par le biais des outils PACHA (commande sur catalogue en ligne, solution interne CEA (voir document annexe « L'achat Electronique au CEA ») ou SAP (commande sur devis).

Il réalise également les missions suivantes :

- suivi de l'exécution de la prestation et vérification du respect du planning de livraison,
- réception de la prestation,
- contact avec le pilote national technique du CEA, au titre du retour d'expérience ou en cas de difficulté,
- évaluation de la prestation.

Les prescripteurs d'achat sont répartis sur tous les centres CEA.



2 OBJET DE L'ACCORD CADRE

2.1 PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE

Dans la continuité des accord cadres mis en œuvre depuis 2004, le CEA souhaite mettre en place des modalités d'achat homogènes en regroupant ses besoins sur la plus grande échelle possible.

Ce cahier des charges s'adresse aux distributeurs pouvant fournir les produits des lots décrits au paragraphe 2.2. Il a aussi pour objet de définir les conditions d'approvisionnement de consommables informatiques pour l'ensemble des Centres CEA (voir document annexe « Modalités Logistiques »).

Documents de référence :

- Modalités logistiques - Marchés informatiques CEA-DSI V4.0 11-2024.pdf
- le document relatif à l'élaboration du catalogue PACHA, référencé « L'achat électronique au CEA » Version 2.1 du 15/12/2023 » et ses annexes.

Le CEA souhaite disposer pour chaque lot d'un accord cadre à bons de commande national avec un Titulaire permettant de répondre à ses besoins d'approvisionnements en consommables d'impression, en pièces détachées, en accessoires, en extensions et en systèmes d'entrées/sorties pour matériel micro-informatique. Chacun des lots est attribué à un Titulaire unique, pouvant être différent d'un lot à l'autre.

Ces Titulaires devront disposer de la capacité à répondre à ces besoins par la gestion d'un catalogue approprié pour le(s) lot(s) sur le(s)quel(s) ils auront été retenus :

<ul style="list-style-type: none">▪ Nature de la prestation	<ul style="list-style-type: none">▪ Pour les différents lots de l'accord cadre:<ul style="list-style-type: none">- Gestion d'un catalogue de matériel et suivi des évolutions,- Service avant-vente et après-vente, information, conseils ;- Support après-vente de premier niveau,- Approvisionnement auprès des fabricants,- Distribution sur les sites CEA,- Reprise des consommables usagés du lot des consommables d'impression▪ Pour l'accord-cadre:<ul style="list-style-type: none">- Gestion des catalogues dématérialisé et électronique ;- Rapport/Bilan/Statistiques des commandes,- Fourniture d'états statistiques détaillés.- Organisation des comités de pilotage.
---	---



2.2 ALLOTISSEMENT

Les prestations sont réparties en 4 lots comme présenté dans le tableau ci-dessous. Chacun des lots est attribué à un Titulaire unique pouvant être différent d'un lot à l'autre.

▪ Lot 1	Consommables d'impression pour imprimantes laser ou jet d'encre, fax, traceurs, etc., c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - Cartouches, - Toners, - Rubans, - Tambours, - Fours, - Etc.
▪ Lot 2	Supports de stockage (hormis les cartouches de données LTO) <ul style="list-style-type: none"> - Disquettes, CD-R, DVD-R, - Cassettes, - Clés et mémoires USB, - Cartes mémoires, - Disques durs (internes, externes) pour postes de travail, serveurs autres solution de stockage, ainsi que les accessoires associés (fixation, ...)
▪ Lot 3	Accessoires informatiques <ul style="list-style-type: none"> - Filtres pour écrans, - Accessoires pour PC portables, - Accessoires pour téléphones fixes et portables - Petits périphériques informatiques (hors : imprimantes, scanner, vidéoprojecteurs), - Claviers, - Souris, - Connectique et adaptateurs divers (usb, video, reseau,...), - Switch, KVM, - Cordons réseau, - Outils pour la maintenance des équipements informatique, - Câbles électriques, rallonges, multiprises, - Etc.
▪ Lot 4	Cartouches de données LTO <ul style="list-style-type: none"> - Type LTO (principalement générations 6,7,8,9)

Le contenu de chaque lot sera détaillé au chapitre 2.3.



2.3 DESCRIPTION DETAILLEE DU LOTISSEMENT

Le Titulaire a pour obligation de fournir, au meilleur coût et dans les délais contractuels, un ensemble de produits pertinent et exhaustif pour chacun des 4 lots de l'accord cadre cités en section 2.2.

Il doit proposer dans le cadre du lot 1 (consommables d'impression) une prestation gratuite de reprise des consommables usagés.

Lot 1 : Consommables d'impression

Les consommables d'impression figurant dans ce lot sont les suivants :

- Cartouches Jet d'encre,
- Cartouches Laser (toner),
- Cartouches pour photocopieurs et télécopieurs,
- Consommables pour traceurs,
- Accessoires imprimantes : tambours, kits de nettoyage ou de fusion, bac récupérateur, fours, ...
- Consommables Étiqueteuses,
- Consommables Fax,
- Ruban d'impression,
- etc.

Cartouches Jet d'encre

Le Titulaire proposera dans sa réponse 2 versions de ce type de composant :

- Cartouches Jet d'encre noir et couleur à la marque "constructeur",
- Cartouches Jet d'encre noir et couleur "remanufacturées" (cf. caractéristiques associées plus loin).

Les modèles utilisés par le CEA sont majoritairement de marques EPSON, BROTHER, HP, CANON.

Cartouches Lasers

Le Titulaire proposera dans sa réponse 2 versions de ce type de composant :

- Cartouches Laser noir et couleur à la marque "constructeur",



- Cartouches Lasers noir et couleur "remanufacturées" (cf. caractéristiques associées plus loin).

Les modèles utilisés par le CEA sont majoritairement de marque LEXMARK. Il existe aussi un petit parc de marques HP, CANON, EPSON et BROTHER, KYOCERA.

Les modèles actuellement dans l'accord cadre pour la fourniture d'imprimantes au CEA sont les suivantes :

- Lexmark MS331dn
- Lexmark CS531DW
- Lexmark CX532adwe
- Lexmark CS820dteSPR
- Lexmark CS963e

Caractéristiques des cartouches "remanufacturées"

Les cartouches dites "compatibles" neuves ou "alternatives", qui ne sont pas fabriquées à l'origine par le constructeur d'imprimantes ne sont pas autorisées dans le cadre de l'accord cadre. Les cartouches manufacturées doivent être des cartouches de seconde vie et d'origine constructeur.

Afin de répondre à la démarche Green IT vers laquelle le CEA souhaite s'orienter, le Titulaire devra proposer chaque fois que cela est possible une solution alternative "remanufacturée" pour toutes les cartouches et autres accessoires participant à l'impression et figurant au catalogue. Les processus de fabrication, les conditions d'utilisation et de garantie, ainsi que la proportion de matériaux recyclés devront impérativement et clairement être explicités dans la réponse.

Une validation de la part du constructeur est demandée pour l'utilisation de ce type de cartouche.

Attention : les descriptions PACHA de la cartouche remanufacturée et de la cartouche d'origine correspondante devront être similaires hormis les références et fabricant afin qu'une recherche dans les catalogues remonte systématiquement les 2 produits. Ceci afin de proposer au prescripteur chaque fois que c'est possible le choix entre ces 2 gammes de produits.

Collecte des cartouches usagées

Le Titulaire devra s'engager à fournir pour l'ensemble des sites concernés du CEA des cartons collecteurs en nombre suffisant et qui seront disposés dans les différents bâtiments des sites qui auront souhaité bénéficier de cette prestation.



Le Titulaire aura à sa charge la mise à disposition des moyens nécessaires au déploiement, à l'enlèvement et au traitement des collecteurs contenant les cartouches usagées. Ces prestations seront placées sous son entière responsabilité.

Le CEA pourra transmettre par mail un bon d'enlèvement des collecteurs. A réception de cette demande, le Titulaire s'engage à effectuer l'enlèvement du ou des collecteurs dans les 10 jours ouvrés qui suivent la demande du CEA. Les modèles de bons sont proposés par le Titulaire, avec validation nécessaire par le CEA.

La réponse détaillera les modalités pratiques de la prestation. L'accès aux sites pour les livraisons et enlèvements des collecteurs se fera de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00 du lundi au vendredi. Les conditions d'accès sur les sites sont détaillées dans l'accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des formalités nécessaires à l'entrée d'un nombre suffisant de personnel dès le début de l'accord pour réaliser ces prestations. Ce dernier devra se rapprocher de chaque site afin de connaître les informations nécessaires à fournir.

Lot 2 : Supports de stockage (Hors LTO)

Les supports de stockage concernés par ce lot sont les suivants :

- Les supports principaux :
 - Mémoires vives
 - Mémoires pour postes de travail fixes ou mobiles, stations de travail, serveurs, ... (Voir en annexe 1 la liste des principaux modèles de PC en service)
 - Mémoire Flash
 - Cartes mémoire tous formats (SD, micro-SD, etc.)
 - Clés USB (USB2, USB3, USB-C, etc.)
 - Disques Durs internes et externes,
 - Mécaniques, hybrides et ssd,
 - Interfaces Sata, mSata, SAS, FC...
 - Tous formats (3.5", 2.5", ...)
- Les supports de stockage « obsolètes » :
 - CD, DVD, BLU-RAY
 - Formats CD+/-R et CD+/-RW, DVD+/-R,RW, DL (vitesses à préciser),
 - Cassettes vidéo et audio,
 - Disquettes compatibles PC et/ou Mac,
 - Supports ZIP, Jazz PC et MAC,
 - ...



Le Titulaire tiendra compte dans sa réponse du fait que le CEA bénéficie de l'exonération de la rémunération pour copie privée.

Lot 3 : Accessoires informatiques

Le parc de postes informatiques de travail du CEA est constitué presque exclusivement de matériels de marque Dell (Optiplex, Latitude et Précision) et HP (EliteDesk, EliteBook, Probook) sous Windows10 et Linux (majoritairement Ubuntu).

D'autres marques sont utilisées, mais de manière marginale (Apple, ...). Au niveau des serveurs, le parc est principalement constitué de matériels Dell et HP.

Ce lot a pour objet de proposer des produits devant, dans leur majorité, être compatibles avec les postes de travail et serveurs susmentionnés (voir en annexe 1 la liste des principaux modèles de PC en service au CEA).

Les principales gammes de produits que doit proposer ce lot sont les suivants :

- Accessoire boîtier PC et baie, boîtiers divers ;
- Alimentation & chargeurs pour postes de travail fixes et mobiles ;
- Souris filaire et sans fil, ergonomique, pour poste portable et fixe, Tapis de souris ;
- Clavier filaire et sans fil (avec ou sans lecteur de badge) ;
- Lecteur de badges autonome USB/USB-C ;
- Batteries pour PC portables (Voir en annexe 1 la liste des principaux modèles de PC portables en service, gammes « Dell Latitude » et « HP EliteDesk » ;
- Filtre écrans ;
- Câble de sécurité ;
- Câble réseaux CAT 6A ISO S/FTP & manchons RJ45 de couleur compatible ;
- Câble réseaux CAT 6A ISO S/FTP & manchons RJ45 de couleur compatible avec témoin (eq. Patchsee)
 - 1 seule couleur est souhaitée pour les câbles. La différenciation se fait par la couleur des manchons optionnels & compatibles avec les câbles réseaux proposés ;
 - Les manchons s'achètent par lot/sachet séparés,
 - Longueurs des câbles : de 0.5m à 15m, à minima 0.5, 1,2,3,5,10,15m,
- Télécommandes pour présentations,
- Pavé numérique,
- Lecteur, douchette code barre,
- Cartes additionnelles (réseau, usb, vidéo, audio, série, parallèle, SCSI, firewire, wifi, 3G, ...),



- Switch écrans, KVM et connectique associée,
- Kit audio, haut-parleurs, casques et microphones,
- Webcam, Caméras de sport et autres périphériques « Image et Son », dont solution Visio de bureau ou de petite salle
- Station d'accueil / Dock PC,
- Sacoques, mallettes, housses,
- Station d'accueil pour disque dur, rangement et protection pour disque dur,
- Graveurs internes et externes, lecteurs de disquettes, lecteurs CD, DVD, ...
- Différents adaptateurs USB/USB-C vers RJ45, HDMI, DP, etc
- Outils et Kit d'outils pour l'informatique,
- Produits de nettoyage informatique,
- Cordons divers (usb, alimentation, imprimante, audio, ...),
- Cordons vidéo tous formats classiques (VGA, HDMI, DVI, DP, MiniDP,...),
- Câble USB smartphone et tablette,
- Petits onduleurs,
- Petits switchs réseau, hubs,
- Jarretières optiques,
- Etc.

Lot 4 : Cartouches de données LTO

Ce lot proposera des bandes LTO (Linear Tape-Open), principalement en générations 5,6,7,8 et 9, ainsi que les cartouches de nettoyage. Dans tous les cas, le prescripteur sera en droit de demander une numérotation spécifique pour les lots de bandes livrées.

Le soumissionnaire proposera obligatoirement des bandes LTO de marque FUJI pour satisfaire aux exigences de nos infrastructures de sauvegarde qui utilisent principalement cette production. D'autres fabricants peuvent être proposés en complément (Quantum, IBM, HP).

2.4 FOURNITURES EXCLUES DE LA PRESTATION

Attention : le présent appel d'offres ne concerne pas l'acquisition des produits ci-dessous qui sont acquis indépendamment de cet accord-cadre.



- Les sièges, mobiliers de bureau, coffres forts et armoires fortes,
- Les gros matériels de bureau (destructeurs de documents, ...),
- Les postes de travail fixes ou portables, stations de travail, écrans/moniteurs,
- Les serveurs, systèmes de stockage et de sauvegarde,
- Les logiciels,
- Les imprimantes, scanners et vidéoprojecteurs,
- Les téléphones portables,
- Les matériels de visioconférence hors solution de poste de travail ou petite salle,
- Les gros équipements de réseau : commutateurs, routeurs, toutes marques confondues.

En cas de sollicitation du Titulaire pour ces produits, il devra renvoyer la demande auprès des interlocuteurs CEA de l'accord cadre. Dans le cas de commande sur devis sur ces produits lors d'une procédure d'achat de mise en concurrence, la commande ne devra pas être rattachée à cet accord cadre.



3 GESTION DES GAMMES DE PRODUITS

3.1 DUREE DE VALIDITE DES PRODUITS

Le Titulaire propose des références ayant une durée de vie de 3 mois minimum après réception. Les produits proposés sont intégrés aux catalogues après validation du CEA.

3.2 DEVOIR DE CONSEIL

Le Titulaire doit informer le CEA de toute information dont il a connaissance et pouvant impacter les choix ou le fonctionnement des produits proposées le plus tôt et le plus exhaustivement possible et notamment :

- les défauts connus d'un produit ;
- les changements de politique de fabrication et de distribution : abandon d'une gamme de produits, changement de fournisseur de composants, cessation d'activité touchant directement le fonctionnement de l'accord cadre, etc. ;
- les grandes orientations technologiques ;
- les évolutions intéressantes pouvant orienter les choix du CEA.



4 CATALOGUES

4.1 CATALOGUES & FORMATS

Dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date de notification de l'accord-cadre, le Titulaire établit un catalogue spécifique au CEA incluant exclusivement les produits choisis par le CEA et distribués dans le cadre de l'accord cadre :

- dans une version dématérialisée au format Excel ;
- dans une version électronique personnalisée (e-procurement), désignée « catalogue PACHA » selon le format défini dans le document intitulé « L'achat électronique au CEA ».

Catalogue PACHA

Les commandes passées par le CEA se font exclusivement par le biais des systèmes SIGMA (commande sur devis via le système de gestion du CEA (SAP)) ou PACHA (Commande sur catalogue du CEA).

En aucun cas, il ne sera utilisé les outils propres au Titulaire.

Mises à jour

Les évolutions du catalogue se font systématiquement en accord avec le CEA. Les modifications de ce catalogue se font dans les cas suivant :

- retrait d'un produit de la vente ;
- remplacement d'un produit par un autre ;
- rajout de produit(s) ;
- révision de prix.

Lors du passage en obsolescence d'un produit, le Titulaire devra dans la mesure du possible de proposer un produit de remplacement (équivalence technique et prix). Les nouveaux produits doivent être présentés au préalable au CEA et font l'objet d'une sélection.

Le CEA se réserve la possibilité de demander au Titulaire d'ajouter à tout moment des produits à la liste figurant dans le catalogue CEA. Ces demandes doivent être prises en compte dans la prochaine mise à jour. Le CEA valide l'ajout au catalogue.

Le Titulaire se doit de proposer régulièrement, pendant la durée de l'accord cadre, des évolutions du catalogue afin de remplacer certains produits pour diverses raisons, par exemple : existence de produits équivalents



à moindre prix, ou aux caractéristiques plus en phase avec les besoins actuels, évolutions technologiques, obsolescence, etc.

Une mise à jour du catalogue PACHA doit se faire a minima **une fois par mois**, notamment afin d'impacter d'éventuelles variations de prix : les évolutions des prix de certaines gammes de produits tels que les mémoires et les disques durs sont, en effet, rapides et doivent être prises en compte.

Catalogue PACHA et descriptions

La qualité des descriptions *courtes* et *longues* telles que présentées dans le document « **L'achat électronique au CEA** » est fondamentale pour le succès d'un catalogue Pacha auprès des prescripteurs. Les dénominations doivent être parfaitement intelligibles pour l'utilisateur final du CEA et comporter les mots-clés nécessaires à l'expression du besoin.

Le Titulaire s'attache à bien renseigner ces champs afin d'avoir une recherche efficace soit à l'aide du moteur de recherche intégré au système PACHA, soit par simple parcours de catégories de produits.

On demande que les descriptions courtes des produits d'une même catégorie soient structurées d'une même manière. Par exemple, ce pourrait être pour une batterie de portable :

- Batterie, Constructeur Batterie, Modèles Ordinateurs concernés
- Batterie, DLH Energy, Dell Latitude E5440 E5540 ...

Les descriptions longues se doivent être les plus complètes possible, dans la limite du nombre de caractères imposé (voir le document « **L'achat électronique au CEA** »).

Dans tous les cas, la lecture des descriptions courte et longue ne doit laisser aucun doute sur la finalité du produit.

Dans le cas des consommables d'impression, les modèles principaux des imprimantes concernées doivent systématiquement apparaître dans les descriptions.

Catalogue dématérialisé (Excel)

En même temps que le catalogue PACHA est mis à jour, le Titulaire met à disposition du CEA une version dématérialisée de son catalogue au format Excel (xlsx). Il indique les références, les fabricants, les caractéristiques des produits, leur prix net et le taux de remise appliqué, et si disponible un lien vers la description en ligne du produit sur le site du Titulaire ou du constructeur.



4.2 FICHES TECHNIQUES ET NOTICES D'INSTRUCTIONS

Le catalogue PACHA doit être complété par des fiches techniques, notices d'instructions ou manuels d'utilisation (quand elles sont disponibles) et si possible rédigés en langue française.



5 SUIVI DES PRESTATIONS

5.1 ORGANISATION DU TITULAIRE

Le Titulaire met en place une organisation pour satisfaire aux demandes de renseignements ou conseils techniques en avant ou en après-vente. Il désigne un interlocuteur unique national pour le suivi d'exécution des prestations et les interlocuteurs chargés du suivi régional. Ces informations sont tenues à jour par le Titulaire durant toute la durée de l'accord cadre.

Le Titulaire s'engage à fournir au CEA un support dans l'analyse, l'identification et la résolution de problèmes rencontrés dans le traitement des commandes ou lors de l'utilisation des produits. Le délai de réponse est fixé à 2 heures ouvrées maximum après réception de la demande du CEA.

Il doit également élaborer des procédures de reprise des colis et produits non-conformes, pour chaque situation pouvant être rencontrée, en précisant pour chacune d'elles le délai d'intervention éventuelle qui devra tenir compte de la spécificité du ou des produits non-conformes.

Il devra s'assurer de la non-répétition de ces situations, notamment en effectuant une analyse des causes et en procédant à des actions correctives le cas échéant.

Ces services sont inclus dans le prix des prestations.

5.2 PLAN D'EXECUTION

Un Plan d'exécution est établi conjointement entre le Titulaire et le CEA dans les 2 mois suivant la notification de l'accord au Titulaire. Il définit les modalités pratiques et organisationnelles liées à l'exécution de l'ensemble des prestations décrites dans le présent cahier des charges. Il comprend pour chaque site CEA un chapitre permettant d'affiner ses spécificités. Il sert de référence pour le suivi qualité d'exécution des prestations.

5.3 REVUES DE L'ACCORD CADRE

Le Titulaire s'engage à participer aux revues de l'accord cadre initiées par le CEA.

Les revues d'accord cadre sont organisées à minima chaque année (hors réunion de lancement). Si nécessaire, à la demande de l'une des deux parties, des revues d'accord intermédiaires peuvent être provoquées.

L'ordre du jour d'une revue d'accord cadre couvre à minima :



<ul style="list-style-type: none">• le suivi des actions décidées lors des réunions précédentes	<ul style="list-style-type: none">• le point sur les activités passées et à venir (ponctuelles, périodiques...)
<ul style="list-style-type: none">• la documentation et les évolutions de configuration	<ul style="list-style-type: none">• les modifications du catalogue
<ul style="list-style-type: none">• les évolutions réglementaires	<ul style="list-style-type: none">• l'analyse des indicateurs
<ul style="list-style-type: none">• le pointage des réclamations	<ul style="list-style-type: none">• les actions d'amélioration décidées

Les états statistiques décrits au paragraphe 8 seront présentés et analysés lors de ces réunions.

Un compte-rendu de réunion rédigé par le Titulaire est remis pour validation au CEA dans les 7 jours calendaires après la date de chaque réunion. Après validation du CEA, le Titulaire s'engage à le diffuser dans les 15 jours calendaires après validation.



6 LIVRAISONS

6.1 CONDITIONNEMENT - EMBALLAGE

Le conditionnement (emballage unitaire) doit être adapté aux besoins des utilisateurs, en fonction des produits et des volumes commandés.

Les matières utilisées pour les emballages des colis (cartons, enveloppes et matériaux de calage) doivent être 100 % recyclables, recyclés ou biodégradables.

L'emballage doit constituer une protection suffisante, afin d'éviter toute dégradation en cours de transport, de manutention, voire de stockage. Un colis ne pourra être accepté si le carton comporte des détériorations.

L'emballage des colis doit faire figurer la nature du risque et, si l'usage d'un produit se dégrade avec le temps, une date de péremption.

Toutes les indications portées sur les colis doivent être respectées et en adéquation avec celles mentionnées sur le bon de livraison (indicateur de poids, respect de manutention, respect de consignes particulières, etc.)

6.2 TRANSPORT

Lors de chaque revue d'accord cadre, le Titulaire fait un point sur ses pratiques en matière de transport. Il remet un bilan CO₂ des activités de transports engendrées par la réalisation des prestations. Il présente également les actions qu'il a décidé de mettre en place pour l'améliorer.

Le CEA maintient un document de référence sur les modalités logistiques des différents centres CEA pour la livraison des produits. Il sera fourni au titulaire sur simple demande.



7 SERVICE APRES-VENTE

7.1 GARANTIE - SUPPORT TECHNIQUE

Le Titulaire devra indiquer dans sa réponse les durées de garantie générales applicables en fonction du fournisseur et des familles/gammes de produit.

Si le Titulaire peut intervenir au titre de cette garantie en tant que sous-traitant du constructeur, il se conforme à minima aux modalités listées ci-dessous :

- Toute sortie d'information relative aux produits informatiques pris en charge au titre du SAV doit être soumise à l'autorisation préalable du CEA ;
- Les mémoires rémanentes installées sur ses sites sont la propriété du CEA. Ces produits ne peuvent pas être repris par le Titulaire dans le cadre des opérations de garantie.

7.2 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le Titulaire doit mettre en place une organisation pour le traitement des réclamations provenant des utilisateurs. Ces réclamations sont transmises essentiellement par voie électronique avec l'envoi de courriels générés par le système PACHA ou directement par l'utilisateur ou un correspondant commercial ou technique du CEA. Elles peuvent également être transmises par téléphone. Dans ce cas, le Titulaire a la charge d'assurer la traçabilité des échanges.

Le Titulaire s'engage à accuser réception de ces messages dans les 2 jours ouvrés à réception, les enregistrer et les traiter dans un délai n'excédant pas 5 jours ouvrés à réception.

Le traitement des réclamations peut amener le Titulaire à proposer des modifications d'organisation ou des produits de substitution.

Le Titulaire précisera les possibilités et les modalités d'annulation en cas d'erreur de commande du CEA.

Le Titulaire s'engage à échanger toute information relative aux réclamations avec les correspondants nationaux et les correspondants des centres concernés.

Ce thème est abordé à chaque revue d'accord cadre.



8 ETATS STATISTIQUES

Le Titulaire remet au CEA les éléments statistiques suivants sur demande du CEA :

- site facturé ;
- n° de commande ;
- date de commande ;
- référence produit ;
- désignation du produit ;
- catégorie du produit ;
- prix unitaire en € HT ;
- quantité réceptionnée ;
- montant total facturé par produit en € HT.
-

En complément de ces éléments, le Titulaire transmet également, pour la période concernée :

- le montant total commandé sur l'ensemble de la période en € HT ;
- le nombre de commandes ;
- le montant du panier moyen en € HT ;
- le délai moyen de livraison en jours ouvrés ;
- le taux d'erreurs de livraisons ;
- le taux de retard de livraisons ;
- les taux de retour pour non-conformité à la livraison ;
- les taux de retour pour défectuosité matérielle.

Le CEA peut demander l'ajout d'éléments supplémentaires à ceux énoncés ci-dessus, notamment les indicateurs liés à la RSE.

Si un titulaire détient plusieurs lots, les états statistiques distingueront chacun des lots.



9 RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)

Le titulaire est invité, par ses mesures de politique sociale, à promouvoir l'égalité et la mixité professionnelle en faveur des profils susceptibles d'être affectés à l'exécution des prestations ou participant de manière directe ou indirecte à l'accord cadre en justifiant d'actions spécifiques menées pendant la durée de l'accord cadre.

En matière environnementale, le titulaire est invité, dans la mesure du possible, à privilégier des outils, supports et cycles de vie des produits, modes de transports respectueux de l'environnement et faiblement émetteur en CO₂.

Le titulaire produira à cet effet, à la date anniversaire de l'accord, les statistiques et une note annuelle retraçant les actions et initiatives qu'il aura entreprises durant cette période sur l'ensemble des clauses couvertes par sa politique RSE.

Ces dispositions sont sollicitées dans le cadre de nos efforts collectifs pour la bonne prise en compte des aspects environnementaux et sociétaux de nos activités respectives. Le résultat de ces actions et initiatives est pour répondre à une obligation légale, ainsi qu'à un objectif conjoint d'amélioration continue.



10 ANNEXE 1 – PRINCIPAUX MODELES DE POSTES DE TRAVAIL CEA

Modèles CEA
HP Prodesk (Tower, SFF) Serie 400 G7 à G10
HP Prodesk (Tower, SFF) Serie 600 G7 à G10
HP EliteBook Serie 800 G8 à G10
HP EliteBook Serie 600 G8 à G10
Dell Precision toutes générations
Dell Precision Mobile toutes générations
Dell Optiplex toutes générations
Dell Latitude toutes générations