

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**  
**AP-HP.SU N° 24-060 DU 27/12/2024**

Objet : Location / entretien d'ensembles d'affranchissement et fourniture des consommables associés pour le compte du Groupe Hospitalo-Universitaire AP-HP. Sorbonne Université

# SOMMAIRE

<b>OBJET DU MARCHÉ</b> .....	3
<b>LOT 1 - LOCATION-ENTRETIEN D'UN ENSEMBLE D'AFFRANCHISSEMENT</b> .....	3
<b>ET FOURNITURE DES CONSOMMABLES ASSOCIES</b> .....	3
ARTICLE 1. VOLUMETRIE ET CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION .....	3
1.1. PRESENTATION DU SERVICE COURRIER .....	4
1.2 NOMBRE DE PLIS JOURNALIERS ET FORMATS .....	4
1.3 ORGANISATION MATERIELLE DE L’AFFRANCHISSEMENT.....	4
1.4 LOCATION D’ENSEMBLES A AFFRANCHIR .....	4
1.5 CONSOMMABLES .....	5
ARTICLE 2. SUIVI ET TRAÇABILITE DE LA PRESTATION.....	6
ARTICLE 3. MAINTENANCES .....	6
3.1 Maintenance préventive.....	6
3.2 Maintenance curative.....	7
ARTICLE 4. LIVRAISON, RECEPTION DES MATERIELS, MISE EN SERVICE ET FORMATION DES PERSONNELS .....	7
4.1 DELAIS D’EXECUTION .....	7
4.2 <i>Conditionnement</i> .....	7
4.3. LIVRAISON ET MISE EN SERVICE .....	7
ARTICLE 5. FORMATION .....	8
ARTICLE 6. PRESTATION DE CONSEIL .....	8
ARTICLE 7. CYBER-RESILIENCE.....	8
<b>LOT 2 - SOLUTION DE SUIVI INFORMATIQUE DES LETTRES RECOMMANDEES, DES LETTRES SUIVIES ET DES COLIS ENTRANTS</b> .....	8
ARTICLE 1. DESCRIPTION DE LA PRESTATION ET VOLUMETRIE .....	8
ARTICLE 2. FORMATION.....	10
ARTICLE 3. CYBER-RESILIENCE.....	10

## OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du secteur Vaguemestre du GHU AP-HP. Sorbonne Université, en regroupant l'ensemble des missions d'affranchissement du courrier sortant sur le site de l'hôpital Pitié-Salpêtrière. Cette réorganisation vise à :

- Maintenir la qualité du service courrier (colis compris) auprès des services de l'hôpital et des personnels logés
- Optimiser les coûts de fonctionnement au regard de la baisse des volumes de courriers entrants et sortants
- Adapter les processus organisationnels en tenant compte de la pyramide des âges des agents

A cet effet, le GHU AP-HP. Sorbonne Université souhaite :

- Disposer d'ensembles d'affranchissement (sous la forme d'une location d'équipement) et de leurs consommables associés. Ces équipements seront affectés au site de La Pitié-Salpêtrière, (Lot 1)
- Disposer d'un dispositif de suivi informatique des lettres recommandées, lettres suivies et colis entrants pour 6 sites du GHU (Lot 2).

<b>LOT 1 - LOCATION-ENTRETIEN D'UN ENSEMBLE D'AFFRANCHISSEMENT ET FOURNITURE DES CONSOMMABLES ASSOCIES</b>
--

Le GHU AP-HP. Sorbonne Université souhaite regrouper l'ensemble de ses prestations d'affranchissement du courrier sur le site de l'hôpital Pitié-Salpêtrière afin de :

- Réduire les coûts d'affranchissement, en mutualisant l'envoi des courriers depuis un site unique,
- Améliorer les conditions de travail des agents concernés en automatisant le tri des courriers, aujourd'hui effectué manuellement.

A cet effet, le Titulaire devra proposer un équipement permettant le **tri automatique des courriers et leur affranchissement**.

La prestation devra inclure :

- La location, l'installation, la mise en service et la maintenance du système d'affranchissement et de tri ;
- La livraison et la mise en service dans les locaux de la cellule courrier de l'hôpital Pitié-Salpêtrière ;
- La formation initiale des utilisateurs après installation et mise en service ;
- La fourniture de la documentation technique en langue française du matériel fourni ;
- La fourniture de consommables adaptés au matériel installé ;
- La fourniture du logiciel de statistique ;
- La maintenance préventive et curative.

### Article 1. Volumétrie et caractéristiques de la prestation

Cette prestation consiste en la location et l'entretien de **deux (2)** ensembles d'affranchissement avec fonctionnalité de tri des enveloppes par poids et par format, ainsi qu'en la fourniture des consommables associés pour le service courrier de La Pitié-Salpêtrière. Les ensembles d'affranchissement fournis devront permettre, sur un même équipement, de gérer l'affranchissement avec tri automatique :

- Par tranche de poids,
- Par format de plis,
- Par destination, avec reconnaissance automatique du département, du code postal.

Et devront disposer des fonctionnalités suivantes :

- Formats et poids des enveloppes pris en charge
  - Longueur maximale : 254 mm
  - Largeur maximale : 330 mm
  - Longueur minimale : 89 mm
  - Largeur minimale : 127 mm
- Possibilité de marquage d'une date sur les plis,
- Possibilité de marquer des mentions libres sur les plis,
- Compteur de plis,
- Possibilité d'ajouter des cases jusqu'à un total de 7 cases de réception des plis,
- En option lecture en automatique d'un code postal sur l'enveloppe,
- Possibilité d'affranchir les plis au tarif général de LA POSTE

Les consommables nécessaires à la réalisation de la prestation devront être listés et chiffrés par le candidat lors de la remise de son offre.

Cette prestation comprend :

- La location de deux machines à affranchir **monochrome équipées d'un lecteur automatique d'adresses**
- La location **de deux balances** externes connectées (**capacité 30 kgs**)
- La mise à disposition **de deux logiciels** d'analyse des coûts
- La maintenance des équipements décrits
- La fourniture des consommables associés
- La fourniture du mobilier adapté permettant l'utilisation des 2 machines en respectant l'ergonomie de poste
- La fourniture des PC nécessaires à la réalisation de la prestation

### 1.1. Présentation du service courrier

Le service courrier de l'hôpital Pitié Salpêtrière, situé au 47 / 83 boulevard de l'Hôpital - 75651 Paris cédex 13, est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 15h30.

Le matériel sera installé dans les locaux du service courrier, situé au niveau de la Cour du marché dans le secteur Salpêtrière.

### 1.2 Nombre de plis journaliers et formats

La moyenne des plis à affranchir pour le GHU AP-HP. Sorbonne Université est de **8 500 par jour avec des pics à 10 000.**

Les formats et les épaisseurs des courriers à affranchir sont divers.

Les quantités sont indicatives et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel.

### 1.3 Organisation matérielle de l'affranchissement

L'affranchissement du courrier s'effectue avec une machine de tri, à pesée dynamique **et lot homogène** capable de répondre à l'ensemble des besoins, et connectée à une balance **externe** d'une capacité de **30 kg**.

La machine à affranchir est connectée à un logiciel d'analyse des coûts.

Les **PC** sont fournis par le prestataire.

Le niveau sonore dégagé par la machine devra respecter le seuil d'exposition professionnelle au bruit.

### 1.4 Location d'ensembles à affranchir

Au plan technique, les caractéristiques des différents matériels devront être en adéquation avec l'activité du service courrier.

Sur un même équipement, la machine doit être en mesure de gérer l'affranchissement avec tri automatique :

- Par tranche de poids ;
- Par format de plis ;
- Par destination avec reconnaissance automatique **par lecture d'adresse, France ou étranger, reconnaissance et séparation des courriers recommandés et des lettres suivies ;**
- Par type d'écriture (manuscrite ou calligraphiée).

**Le prestataire s'engage à fournir des machines à affranchir (2) capable d'effectuer une différence entre les lettres normales et celles recommandées avec accusé de réception.**

Les performances minimum des équipements sont les suivantes :

<b>Vitesse</b>	<b>7 500 lettres</b> / heure en pesée dynamique au minimum
<b>Distributeur automatique d'étiquettes ou distributeur rouleaux</b>	oui
<b>Alimentation automatique multi-format</b>	oui
<b>Epaisseur maximum des plis en dynamique</b>	20 mm
<b>Dateur automatique</b>	oui
<b>Balance externe</b>	30 Kgs
<b>Encre impression monochrome</b>	oui
<b>Lecteur intégré d'adresses permettant un tri par destination</b>	oui
<b>Gestion des comptes</b>	200 au minimum
<b>Mise à jour automatique des tarifs par internet</b>	oui
<b>Volume sonore</b>	Inférieur à 80 db
<b>Convoyeur de sortie motorisé grande capacité</b>	oui
<b>Capacité d'affranchissement :</b> • En mode lot homogène : 13 000 plis / heure • En mode pesée dynamique : 7 500 plis / heure	oui
<b>Modem intégré pour connexion LAN au serveur</b>	oui

**Le contrat de location inclut :**

- le transport,
- la livraison,
- l'installation (y compris le kit de consommables pour le démarrage),
- la mise en service de la machine,
- la formation des utilisateurs au moment de l'installation et du démarrage,
- le mobilier adapté permettant l'utilisation des 2 machines en respectant l'ergonomie de poste,
- la fourniture de 2 PC (1 par machine)
- la maintenance préventive et curative

**Ces prestations sont assurées par le Titulaire sans surcoût.**

### **1.5 Consommables**

Le marché comprend la fourniture des consommables associés à l'ensemble du matériel d'affranchissement, à savoir les étiquettes, les réservoirs ou cartouches d'encre, selon les quantités estimatives suivantes :

Etiquettes (boite ou dévidoir)	10 000 étiquettes/an
Cartouches ou réservoir d'encre monochrome	12/an
Consommables entretien courant	A définir avec le prestataire

Il est rappelé que les quantités sont indicatives et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel.

Dans l'hypothèse où d'autres consommables seraient associés à cette prestation, le candidat devra les lister et préciser leur coût à la remise de son offre dans l'annexe financière. De même, il devra indiquer pour les autres consommables ou produits le taux de remise consenti sur son catalogue.

Afin d'éviter tout dysfonctionnement du service courrier, les délais de livraison à réception des bons de commandes devront être précisés.

## Article 2. Suivi et traçabilité de la prestation

Le logiciel fourni par le prestataire permet :

- Un suivi des dépenses d'affranchissement par sous-comptes (suivi mensuel et annuel)
- Les recherches des envois effectués par poids et par tarifs
- L'activité client récapitulative mensuelle des dépenses par tarifs.

L'ensemble des matériels doit permettre l'actualisation des tarifs postaux, leurs mises à jour sont incluses dans l'offre.

## Article 3. Maintenance

Le Titulaire assure l'entretien de l'ensemble des matériels (pièces, main d'œuvre, déplacement, maintenances préventives et curatives, réglage des équipements), **pendant toute la durée du contrat**, à compter de la date de signature définitive du procès-verbal d'admission. Les prestations d'entretien et de maintenance sont à la charge du Titulaire et incluses dans le coût de la location des équipements y compris pièces détachées, main d'œuvre, déplacement, ...

Pendant la durée de location, la maintenance des appareils, qu'elle soit préventive ou curative, sera assurée par le constructeur, les modalités et les délais d'intervention devront être précisés dans l'offre du candidat.

En cas de sous-traitance des prestations d'entretien, le candidat devra fournir les coordonnées, ainsi que toutes les modalités d'exécution de la société réalisant les prestations de maintenance.

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne pas gêner le fonctionnement de l'établissement et réalisées pendant les jours et horaires de fonctionnement du Service courrier (du lundi au vendredi de 7h30 à 15h30).

A l'issue de chaque visite ou intervention, le titulaire du marché sera tenu d'établir un compte-rendu de visite sur un carnet d'entretien fourni par ses soins à la notification du marché (livraison du matériel), qui sera conservé par le Service Courrier du GHU AP-HP. Sorbonne Université. Il devra consigner sur ce carnet, la date et l'heure d'intervention, la cause des incidents, la nature des réparations effectuées et d'autres observations telles que les anomalies constatées, l'usure de certains organes et les risques de détériorations ... Ce carnet devra être visé par l'agent de la société retenue et le Responsable du Service courrier ou son adjoint. La société pourra apporter toute information ou conseil concernant l'utilisation ou les améliorations à apporter.

En cas de force majeure nécessitant un retour en atelier, le titulaire est tenu d'assurer le démontage et le transport du matériel jusqu'à ses ateliers. Il s'engage à fournir gracieusement un matériel de performance équivalente ou supérieure pendant toute la durée d'immobilisation afin de garantir la continuité de service.

Dans le cadre de l'entretien des équipements, les pièces enlevées aux fins de remplacement deviennent la propriété du titulaire, il devra en assurer le recyclage.

Concernant les PC, le Titulaire assurera :

- la maintenance préventive et curative,
- les mises à jour des logiciels

### 3.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive est incluse dans la location.

Les modalités de cette maintenance devront être clairement précisées dans le mémoire technique avec une présentation de l'entreprise en charge de sa réalisation.

Au minimum, chaque machine devra bénéficier de 2 visites annuelles de maintenance préventive, au cours desquelles le prestataire assurera les réglages et le nettoyage de la machine.

Le calendrier d'intervention de ces maintenances devra être précisé dans le mémoire technique.

Le titulaire préviendra 24 heures à l'avance de sa visite auprès de la personne responsable de l'équipement.

Pour toute intervention en dehors de la plage horaire indiquée, le personnel du titulaire chargé des interventions de maintenance doit demander au préalable l'accord du Service courrier au moins 48 heures à l'avance.

### 3.2 Maintenance curative

En raison des quantités de courrier à traiter, l'interruption de l'affranchissement ne peut excéder 24 heures.

**En cas de panne, le prestataire devra intervenir le jour J après-midi pour un signalement jour J matin ; et le jour J + 1 matin pour un signalement jour J après-midi, en fonction des horaires d'ouverture du service, selon l'organisation ci-dessous :**

<b>Demande d'intervention</b>	<b>Intervention</b>
<b>Jour J avant 11h</b>	<b>Jour J avant 16h</b>
<b>Jour J après 11h</b>	<b>Jour J+1 avant 11h</b>

En cas de panne supérieure à 24 heures (immobilisation du matériel pour absence de pièces de rechange notamment), la société devra dans les 24 heures qui suivent, communiquer à l'établissement les mesures qu'elle met en place pour permettre au service de poursuivre son activité d'affranchissement, et assurer la mise à disposition d'un équipement de remplacement.

Afin d'éviter toute équivoque sur la réalité des demandes de dépannage, un support de communication autre que le simple appel téléphonique devra être indiqué, notamment une adresse de messagerie électronique permettant de tracer les demandes avec un numéro d'incident.

Le candidat est invité également à communiquer aux sites les coordonnées de la personne en charge du marché (adresse électronique, numéro de téléphone).

L'assistance téléphonique, le déplacement d'un technicien, la main-d'œuvre et les pièces détachées sont comprises dans l'offre. La fourniture de petites pièces d'usure interchangeables par les opérateurs courriers du site est à prévoir dans le cadre des interventions de premier niveau.

## **Article 4. Livraison, réception des matériels, mise en service et formation des personnels**

### **4.1 Délais d'exécution**

L'ensemble des prestations, objet de la consultation, est à exécuter à réception du bon de commande ; un délai de mise à disposition des équipements devra être obligatoirement mentionné dans l'offre du candidat.

### **4.2 Conditionnement**

Les emballages doivent être solides pour assurer sans dommage les opérations de transport des équipements jusqu'au service destinataire.

### **4.3. Livraison et mise en service**

Les appareils seront livrés avec l'ensemble des accessoires et des consommables nécessaires à leur mise en service et aux premières utilisations (pour une utilisation d'1 mois minimum). La mise en service sera réalisée dans sa totalité et en une seule fois, avec la disposition de l'ensemble de l'environnement composant le concept.

Le titulaire devra se charger de vérifier les conditions d'accès et les prérequis nécessaires à la livraison et à la mise en service des équipements.

A cet effet, le titulaire signifiera par écrit au Responsable du Service Courrier l'ensemble des spécifications de raccordements électriques, informatiques, d'implantation, etc.

La livraison, la date d'installation ainsi que les horaires pour la mise en service des équipements devront être négociés préalablement avec le Responsable du service courrier de l'Hôpital La Pitié-Salpêtrière. Ces organisations devront permettre d'assurer la continuité du service.

La livraison, la manutention nécessaire à l'acheminement des matériels dans les locaux d'installation, le montage, la mise en place et la mise en service sont à prévoir par le titulaire et sont entièrement à sa charge. Les emballages devront être enlevés par le titulaire du marché. Le titulaire devra par ailleurs, assurer le nettoyage et la remise en état des locaux.

La mise en service sera effectuée en présence du personnel du service utilisateur.

Le titulaire s'engage à fournir à la livraison toute la documentation nécessaire en langue française, devant permettre une utilisation et un fonctionnement conformes du matériel livré et à son entretien courant, notamment :

- Le manuel d'utilisation.
- La gamme de maintenance préventive émanant des recommandations du constructeur.
- Le catalogue des accessoires et consommables.

La date de signature du procès-verbal d'admission détermine la date d'effet du marché.

Le titulaire s'engage dans son offre à reprendre à titre gracieux ses équipements en place à la fin du marché, et se charge du traitement ou du recyclage de l'ensemble des matériaux conformément à la réglementation en vigueur. Le matériel sera restitué par le GHU AP-HP.Sorbonne Université dans son état d'usage.

## **Article 5. Formation**

Le titulaire du marché devra assurer la formation du personnel utilisateur (13 personnes) dès la mise en service et les jours suivants. Il devra s'assurer que cette formation est bien acquise et que les consignes d'entretien sont bien assimilées.

Le coût de la formation est inclus dans le prix de la location des équipements.

Dans le cas d'une formation extérieure à l'établissement, les prises en charge de la formation, du déplacement, de l'hébergement et des repas sont comprises dans le prix de la location des équipements.

## **Article 6. Prestation de conseil**

La société pourra apporter toute information ou conseil concernant l'utilisation ou les améliorations à apporter.

## **Article 7. Cyber-résilience**

Le prestataire proposera dans son offre une solution pour maintenir les capacités d'affranchissement du GHU AP-HP. Sorbonne Université en cas de crise cyber.

Il devra notamment fournir 2 PC portables avec connexion 4G inclus pour la continuité de l'affranchissement au sein du groupe hospitalier.

<b>LOT 2 - SOLUTION DE SUIVI INFORMATIQUE DES LETTRES RECOMMANDEES, DES LETTRES SUIVIES ET DES COLIS ENTRANTS</b>
---

## **Article 1. Description de la prestation et volumétrie**

L'Acheteur souhaite une solution dématérialisée de traitement et de traçabilité des lettres recommandées, des lettres suivies et des colis entrants.

Cette solution devra être déployée sur 6 sites du GHU AP. HP-Sorbonne Université : Pitié-Salpêtrière, Armand Trousseau, Saint-Antoine, Tenon, Charles Foix, Rothschild.

A titre indicatif, la volumétrie annuelle des plis recommandés par site est de :

- 12 000 plis pour les sites Pitié-Salpêtrière – Charles Foix
- 3 000 plis recommandés pour les sites Armand Trousseau – Rothschild
- 3 300 plis recommandés pour Saint-Antoine
- 2 600 plis recommandés pour Tenon.



Le prestataire propose une solution internet sans application installée, accessible depuis un simple navigateur internet permettant :

- L'enregistrement de recommandés et lettres suivies entrants et sortants réalisés par les opérateurs du service courrier. Possibilité d'émettre des réclamations postales sur les recommandés sortants en cas de non distribution.
- L'enregistrement des colis entrants effectué par les opérateurs du service courrier.
- L'enregistrement et l'édition des recommandés et lettres suivies par les utilisateurs des services de l'hôpital.

La solution dématérialisée doit également permettre de procéder à la sauvegarde de l'historique des envois enregistrés avant la prise d'effet du présent marché. A cet effet, le candidat présentera dans son offre, la méthodologie retenue.

Le prestataire devra par ailleurs, proposer une hotline dédiée à la solution dématérialisée retenue.

Le Service courrier devra disposer des droits « Administrateur » sur la solution dématérialisée.

A la mise en place du marché, le prestataire devra incrémenter la base de données de la solution proposée. A cet effet, il devra enregistrer les UG et imputations budgétaires de chacun des 6 établissements.

Le prestataire devra prévoir dans son offre la mise à disposition les équipements suivants :

- **Douchettes filaires USB pour lecture de code à barres (lecture 1D, 2D, QR Code) par le prestataire :**

Site	Nombre de douchettes
Pitié-Salpêtrière	6
Charles Foix	1
St Antoine	1
Trousseau	1
Tenon	1
Rothschild	1

- **PAD (désigne l'appareil portable permettant l'enregistrement des évènements de distribution concernant les objets) 4G multi opérateur pour distribution des objets entrants recommandés + colis dans les services :**

Site	Nombre de PAD
Pitié-Salpêtrière	1
Charles Foix	/
St Antoine	/
Trousseau	/
Tenon	/
Rothschild	/

- **Imprimantes thermiques pour l'impression des étiquettes de lettres suivies**

Site	Nombre d'imprimantes thermiques
Pitié-Salpêtrière	6
Charles Foix	1
St Antoine	1
Trousseau	1
Tenon	1
Rothschild	1

Le coût de la mise à disposition de l'ensemble de ces équipements (douchettes, pad, imprimantes thermiques) est inclus dans le prix de la solution dématérialisée.

L'achat des consommables chez le prestataire permet l'utilisation de la solution dématérialisée de traitement des lettres recommandées, lettres suivies et colis entrants par différents utilisateurs sans limite de création de compte. Les consommables nécessaires à la réalisation de la prestation devront être listés et chiffrés par le candidat lors de la remise de son offre. Le prestataire précisera notamment le coût de ses rouleaux d'étiquettes ainsi que le nombre d'étiquettes / rouleau.

La solution internet proposée, sans application installée, ne doit pas avoir de date limite dans la recherche des plis entrants et sortants, si elle existe, la durée maximale d'archivage doit être précisée dans l'offre.

La distribution des recommandés et colis entrants s'effectue par lecteurs optiques.

**L'application est déployable sans limite d'utilisateurs sur chaque site. Le prestataire assurera le déploiement dans les services déjà équipés.**

Enfin, les consommables (liasses recommandées avec AR, liasses recommandées avec AR international, planches d'étiquettes pour lettres suivies) sont imprimables sur toutes les imprimantes en format A4.

## **Article 2. Formation**

Le prestataire assurera la formation, sur chaque site, des opérateurs des services courriers (13 personnes) et des services utilisateurs (environ 154 personnes).

Le Titulaire devra mettre à disposition du GHU AP-HP. Sorbonne Université une personne qui assurera la formation du personnel utilisateur après le déploiement de la solution. Il devra s'assurer que cette formation est bien acquise. Le candidat présentera dans son offre, les moyens de formation déployés pour la formation des sites du GHU AP-HP. Sorbonne Université.

Le manuel d'utilisation en français sera transmis à l'issue de chaque formation.

Dans le cas d'une formation extérieure au Groupe Hospitalier, les prises en charge de la formation, du déplacement, de l'hébergement et des repas seront comprises dans le prix de la fourniture de la solution.

Le coût de la formation est inclus dans le prix de la prestation et comprend :

- La formation spécifique des agents des services courriers du GHU,
- La formation de l'ensemble des utilisateurs incluant une assistance au démarrage et une formation après 2 mois d'utilisation

## **Article 3. Cyber-résilience**

Le prestataire proposera dans son offre une solution pour maintenir les capacités d'enregistrement des lettres recommandées, lettres suivies et colis entrants du GHU AP-HP. Sorbonne Université en cas de crise cyber.

Il devra notamment fournir 1 PC portable avec connexion 4G inclus pour la continuité de l'affranchissement au sein du groupe hospitalier.