



**HAUT-COMMISSARIAT  
DE LA RÉPUBLIQUE  
EN NOUVELLE-CALÉDONIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Marché de fournitures/prestations de services**

**Appel d'offres ouvert**

**Fourniture en location, maintenance d'imprimantes et  
photocopieurs multifonctions et fourniture de toner pour le  
groupement de commande constitué de services de l'Etat en  
Nouvelle-Calédonie**

**N°2025\_HC988\_COPIEURS**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

*Le présent document comporte 21 pages numérotées de 1 à 21*

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DE L'APPEL D'OFFRE .....	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES ATTENDUES .....	3
2.1 Caractéristiques des copieurs multifonctions .....	3
2.2 Volume d'impression.....	6
2.3 Début de prestation différé .....	6
2.4 Engagements environnementaux .....	7
2.5 Prestations supplémentaires éventuelles et options .....	8
ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	10
3.1 Livraison, installation et mise en service des équipements .....	10
3.2 – Opérations de vérification et décision d'admission.....	12
3.3 Gestion des consommables .....	12
ARTICLE 4 – MAINTENANCE.....	13
4.1 Obligation de résultat.....	13
4.2 Maintenance de premier niveau prise en charge par le service bénéficiaire .....	14
4.3 Maintenance préventive .....	14
4.4 Maintenance curative.....	15
4.5 Maintenance à distance et relevé des compteurs .....	16
ARTICLE 5 – RELEVÉ DES COMPTEURS.....	16
ARTICLE 6 - FORMATION A L'UTILISATION DES EQUIPEMENTS.....	16
6.1 Formation aux agents utilisateurs.....	16
6.2 Formation aux administrateurs.....	16
ARTICLE 7- ADMINISTRATION ET SECURITE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION.....	17
7.1 Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles .....	17
7.2 Activation de la puce TPM.....	17
7.3 Propriété des disques durs et des composants contenant de la mémoire.....	17
7.4 Chiffrement des données, cryptage de disque dur.....	18
7.5 Durée de conservation des données sur les disques durs .....	18
7.6 Effacement sécurisé des données des disques durs.....	18
7.7 Verrouillage des fonctions d'administration .....	18
7.8 Sécurisation du canal d'administration.....	18
7.9 Séparation des tâches.....	19
7.10 Modification des mots de passe par défaut .....	19
7.11 Assistance à l'administration des solutions d'impression .....	19
7.12 Impression sécurisée.....	19
7.13 Fonction de numérisation.....	19
7.14 Supervision et journalisation .....	20
ARTICLE 8- REPRISE DES EQUIPEMENTS.....	20

## ARTICLE 1 – OBJET DE L'APPEL D'OFFRE

Le marché est un accord-cadre à bons de commande relatif à la location, la livraison, l'installation, la mise en service, la maintenance de copieurs multifonctions et la fourniture de toner, pour les services de l'Etat suivants regroupés par convention **XXXXXXXX**, établis en Nouvelle-Calédonie :

- le Haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie,
- le Direction territoriale de la police nationale de la Nouvelle-Calédonie (DTPN),
- la Chambre territoriale des comptes de Nouvelle-Calédonie (CTC NC),
- la Direction régionale des douanes de Nouvelle-Calédonie,
- la Direction de l'agriculture, de la forêt et de l'environnement.

Les machines seront livrées et installées aux adresses et emplacements listés à l'annexe 2 du CCTP. Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières ont pour objet de définir les conditions générales et particulières du marché.

Six lots sont ainsi définis :

Lot 1	Haut-commissariat de la République – Bureaux de Nouméa - Location et maintenance de solution d'impression et de scanners
	Haut-commissariat de la République – subdivision administrative Sud à La Foa - Location et maintenance de solution d'impression
Lot 2	Direction territoriale de la police nationale – site commissariat central (Nouméa), STGR (Nouméa), Caserne Bailly (Nouméa) et STPAF (Nouméa et Tontouta) Location et maintenance de solution d'impression
Lot 3	Chambre territoriale des comptes - Nouvelle-Calédonie - Location et maintenance de solution d'impression
	Douanes NC - Location et maintenance de solution d'impression
	Direction de l'Agriculture, des Forêt et de l'Environnement - Location et maintenance de solution d'impression
Lot 4	Haut-commissariat de la République – Subdivision administrative nord à Koné et Poindimié - Location et maintenance de solution d'impression
Lot 5	Haut-commissariat de la République – Subdivision administrative des îles Loyauté à Wé (Lifou) - Location et maintenance de solution d'impression
Lot 6	Fourniture de toner, cartouche d'encre

Les lots 1 à 5 sont composés des deux missions suivantes :

- Mission A : besoin permanent
- Mission B : besoin ponctuel

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES ATTENDUES

### 2.1 Caractéristiques des copieurs multifonctions

- **Ergonomie**

Les modèles proposés doivent être faciles d'accès et d'utilisation.

Ils doivent être équipés d'une interface d'utilisation unique et intuitive (tableau de bord) avec un écran tactile couleur. Ils doivent permettre, si le service bénéficiaire le souhaite, une identification des utilisateurs préalable à l'utilisation de l'appareil par la saisie d'une code numérique ou l'utilisation d'une carte magnétique/badge.

La solution doit être mise en place, à hauteur d'homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) sauf dans le cas des copieurs de la configuration CMDAFE1.

- **Caractéristiques techniques**

Les copieurs doivent répondre aux caractéristiques minimales décrites en annexe 1 par service bénéficiaire. En complément, les copieurs doivent répondre aux exigences suivantes :

- **Administration de parc**

Le copieur doit permettre avec le moins de manipulations possible:

- une vision exhaustive du parc des solutions d'impression de manière identifiée ;
- une vision de l'état des machines, notamment des pannes et des consommables, et des statuts des impressions en cours ;
- le déploiement des pilotes d'impression et leur paramétrage ;
- une programmation des adresses e-mail et des données liées à l'authentification des utilisateurs ou groupes et à leurs comptes avec une gestion centralisée pour l'ensemble du parc photocopieur (mutualisation des carnets d'adresse). Le titulaire doit fournir une gestion centralisée du carnet d'adresse. C'est à dire un carnet d'adresse pour l'ensemble des photocopieurs ou *a minima* un carnet d'adresse pour dix photocopieurs.

- **Accès/impression sécurisé**

En matière d'accès, le copieur doit permettre, pour les services bénéficiaires qui le souhaitent :

- l'accès sécurisé au multifonction par un mot de passe ;
- l'impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d'un code sur la solution, préalablement définie par l'utilisateur lors du lancement de son impression par défaut ou à la demande.

- **Pré-requis informatiques**

**Les solutions d'impression doivent :**

- disposer d'une carte réseau compatible avec le réseau du bénéficiaire TCP/IP et port informatique idoine. Le protocole retenu est Ethernet 802.3, le débit minimal est de 10Mbps/s (10/100/1000) ;
- être compatible avec le support du contrôle d'accès au réseau (protocole 802.1X) ;
- être compatible avec Windows 10 et 11 Enterprise ;

- permettre, selon le besoin, la désactivation de la fonction transfert des fichiers numérisés vers un dossier (scan to file) interne ou externe à la solution d'impression, vers une adresse courriel (scan to mail) ;
- permettre le support du protocole d'identification auprès de serveur d'annuaire technique du type LDAP/active directory pour le transfert des fichiers numérisés vers une adresse courriel (scan to mail) ;
- permettre la gestion des données à caractère personnel, des données relatives au trafic, des données de localisation, des données relatives aux systèmes informatiques enregistrées, stockées et conservées dans des fichiers ou des bases de données ad hoc (gestion des traces).

Les services avancés et les logiciels doivent être compatibles avec toutes les composantes des solutions d'impression mises en place afin de permettre l'exploitation de toutes leurs fonctionnalités et d'assurer une gestion unique. Le Titulaire met en œuvre tous les moyens pour assurer cette compatibilité. Les bases d'information pour la gestion du réseau (Management Information Base - MIB) sont ouvertes sur toutes les solutions d'impression. Les informations doivent pouvoir être récupérées, ou parfois modifiées, par le protocole SNMP.

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

- **Unité de stockage d'informations numériques**

Les éléments des solutions d'impression comportant des unités de stockage d'informations numériques (disques durs et toute autre pièce supposée pouvoir stocker des informations) ne pourront pas quitter l'enceinte de l'établissement utilisateur sans avoir été préalablement déposés des pièces sensibles qui demeureront propriété du bénéficiaire.

A la fin de l'exécution du marché, les supports de stockage numériques sont retirés en présence des représentants de l'administration qui contrôlent la correspondance avec la liste fournie par le titulaire à la livraison des matériels.

Le retrait ou l'effacement du disque dur pour les matériels en location longue durée se feront sans frais supplémentaires.

Pour la location courte durée de matériel reconditionné, les disques durs et/ou les autres unités de stockage d'informations numériques pourront être retirés ou effacés en présence du service bénéficiaire. Pour l'effacement, une attestation de service fait sera transmise au service bénéficiaire. Ces options seront facturées sur la base du bordereau de prix unitaires (cadre de réponse financière, sur l'onglet « PSE et options »).

- **Comptabilisation des volumes de production**

La comptabilisation des volumes de production est obligatoirement intégrée de base avec chaque configuration et ne fait pas l'objet d'une facturation dans le prix de celle-ci. Il doit permettre, avec le moins de manipulations possible :

- la remontée à distance et de manière consolidée de toutes les informations nécessaires à la facturation, sur la base des fonctionnalités suivantes :
  - o Copie en noir&blanc, en couleur ;

- Impression en noir&blanc, en couleur ;
- Numérisation ;
- Télécopie (fax) le cas échéant ;
- l'envoi par e-mail selon une fréquence prédéfinie des volumétries
- l'extraction de ces informations par matricule et par modèle sous forme de tables structurées consultables à l'aide d'un tableur standard.
- Télécopie (fax) uniquement pour la machine n°14 de la DTPN de type CMDTPN2

Le service de télécopie doit permettre l'envoi et la réception (selon des règles de routage) de télécopies depuis et vers les solutions d'impression, la sauvegarde et la traçabilité des télécopies émises et reçues, notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

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

La(les) solution(s) technique(s) proposée(s) doit(ven)t permettre de faire face à la fin programmée du réseau téléphonique commuté (RTC) durant toute la durée de l'accord-cadre.

- Agrafage

La fonction d'agrafage doit être incluse dans les copieurs suivants :

- copieur n°17 du cabinet du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie,
- l'ensemble des copieurs de la CTC NC (CMCTC1).

## 2.2 Volume d'impression

Les volumes annuels d'impression estimés pour chaque matériel sont détaillés dans les tableaux récapitulatifs en annexe 2.

## 2.3 Début de prestation différé

Les copieurs et scanners devront être neufs et non utilisés ou loués par ailleurs, à la date du début d'exécution du marché et jusqu'à 6 mois après cette date.

Dans l'annexe 2 du CCTP, différentes dates de début de prestation sont précisées selon le service bénéficiaire. Lorsqu'aucune date n'est précisée, la date de début de prestation est réputée être la date de début d'exécution du marché. Lorsque le début de nouvelles prestations est postérieur à 6 mois à compter de la date de début d'exécution du marché, les appareils fournis pourront être neufs, reconditionnés ou d'occasion (pour ces deux derniers, ils devront être dans tous les cas neufs

à la date du début d'exécution du marché. Le titulaire tiendra compte de cette exigence dans le BPU.

Les dates de début de prestation différées établies sur la base des dates de fin de contrat de certains copieurs actuels en location, pourront être modifiées selon les négociations entre le service bénéficiaire et le prestataire titulaire du contrat. Ainsi, ces copieurs pourront être intégrés au marché à une date antérieure à la date indiquée dans l'annexe 2 du CCTP.

Les services bénéficiaires pourront demander la fourniture d'appareils supplémentaires en cours de marché.

#### 2.4 Engagements environnementaux

Le titulaire s'engage à fournir des équipements certifiés conformes aux normes environnementales.

Conformément à l'article L.2112-2 du Code de la commande publique, le titulaire s'engage à respecter les conditions d'exécution en vue de la protection de l'environnement. Il fera ses meilleurs efforts pour réduire l'impact écologique des prestations fournies au titre du marché notamment :

- En traitant les déchets liés à la fabrication, au conditionnement et au transport des matériels pour en réduire les impacts écologiques négatifs ;
- En proposant des matériels économes en énergie et/ou en fluides ;
- En proposant des matériels constitués de matériaux recyclables et/ou recyclés ;
- En utilisation des moyens de transport respectueux de l'environnement ;
- En intégrant dans les caractéristiques des matériels proposés l'option multipage (impression de plusieurs pages sur une même feuille) et la capacité à supporter sans réserve le papier recyclé.

En cas d'évolution de la législation sur la protection de l'environnement en cours d'exécution du marché, les éventuelles modifications demandées par les services bénéficiaires pour se conformer aux nouvelles règles, donneront lieu à la signature d'un acte modificatif par les parties conformément à l'article 7 du CCAG-FCS.

Pour répondre aux préoccupations environnementales, les critères suivants seront pris en considération :

- Consommation énergétique :
  - o Les appareils doivent respecter les normes ENERGY STAR ou équivalentes pour garantir une efficacité énergétique élevée ;
  - o Les appareils doivent disposer d'un mode de veille automatique avec une consommation énergétique minimale (0-30p/min 1 heure maximum - 30p/min et plus : 2 heures maximum)
- Limitation des substances dangereuses :
  - o Conformité à la directive européenne LdSD (limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses) limitant les substances nocives telles que le plomb, le cadmium et le mercure.
  - o Les photoconducteurs doivent être organiques et exempts de substances dangereuses
- Recyclabilité et contenu recyclé
  - o Les composants plastiques doivent contenir un pourcentage minimum de matériaux recyclés

- Les appareils doivent être conçus pour faciliter le démontage et le recyclage en fin de vie
- Nuisances sonores : Les appareils doivent respecter des seuils de bruit pour minimiser les nuisances sonores en environnement de bureau
- Gestion des déchets : Le titulaire doit proposer un programme de collecte et de recyclage des consommables usagés y compris les toners et les cartouches d'encre.
- Moyen de transport propre : L'utilisation d'un véhicule propre pour les livraisons relatives au présent marché.

## 2.5 Prestations supplémentaires éventuelles et options

Les services avancés et les logiciels doivent être compatibles avec toutes les composantes des solutions d'impression mises en place afin de permettre l'exploitation de toutes leurs fonctionnalités et d'assurer une gestion unique.

Le titulaire indique dans le cadre

- PSE1 - Gestion des flux d'impression et des consommables (sans connexion avec l'extérieur)

Le titulaire devra proposer et détailler les systèmes et procédures qui permettent à un groupe d'administrateur de chaque service bénéficiaire :

- de suivre la consommation des consommables, de disposer des alertes ;
- de suivre mensuellement le nombre d'impressions couleur et noir et blanc par copieurs, par service et par agent ;
- D'attribuer des droits à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateur pour différentes fonctions (exemple restriction sur l'impression couleur) ;
- D'extraire numériquement les données sous forme de fichier tableur (Excel) permettant des filtres, des tris (périodicité, service agent, etc.) en vue de l'exploitation de ces données.

Cette prestation supplémentaire éventuelle est obligatoire pour toutes les configurations sauf la configuration CMHC2.

- PSE2a - Accès par badge de l'administration / PSE2b – Accès par badge fourni par le titulaire

L'accès par badge doit permettre avec le moins de manipulations possible, la surveillance, la gestion et le contrôle des accès à l'impression notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- l'encodage des badges, à l'aide d'un terminal associé au service logiciel ;
- l'attribution de droits d'accès aux fonctionnalités des solutions d'impression et de quotas de copies et d'impressions par utilisateur ou par groupe ;
- l'accès par badge aux solutions d'impression à l'aide d'un dispositif de lecture/identification associé aux configurations et répertorié ;
- la ré-imputation des consommations aux différents utilisateurs ou groupes
- le badge peut être soit le badge professionnel du service bénéficiaire ou soit un badge fourni par le titulaire.

Cette prestation est obligatoire pour les configurations CMDAFE1, CMDAFE2, CMCTC1.

- PSE3 - OCR



Le copieur doit permettre et avec le moins de manipulations possible :

- de générer automatiquement du texte à partir du contenu de documents numérisés, notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :
  - o Numérisation des documents au format bureautique (traitement de texte, tableur, présentation, PDF consultable...);
  - o Nommage.

La fonction OCR doit être incluse par défaut pour les copieurs suivants :

- n°8 de la DTPN correspondant au Service Territorial de la Police Judiciaire – Service Territorial de Police Technique et Scientifiques (ST PTS).
- n°16 de la DPN correspondant à l'Etat-major de la DTPN

Cette prestation est obligatoire pour les configurations CMHC1, CMHC2, CMCTC1, CMDAFE1 et CMDAFE2.

- PSE4 - Chiffrement des données, cryptage de disque dur

Le titulaire proposera un système de chiffrement des données momentanément ou durablement stockées sur le(s) disque(s) dur(s) des solutions d'impression. La mise en œuvre de ce système peut être intégrée dans le processus d'installation des solutions d'impression.

Ce système fait l'objet d'une facturation aux conditions prévues dans le bordereau de prix unitaires dans les prestations supplémentaires éventuelles.

Le chiffrement des données, cryptage de disque doivent être inclus par défaut sur les copieurs de la configuration CMCTC1.

- PSE5 - Installation des consommables dans les copieurs

Le titulaire indiquera sa procédure pour l'installation des consommables dans les copieurs par le personnel du titulaire pendant la durée de l'accord-cadre.

Cette prestation est obligatoire pour les configurations DTPN1 et DTPN2.

- Option1 - Restitution des composants contenant de la mémoire (hors disques durs)

Le titulaire devra indiquer sa procédure pour la restitution des composants contenant de la mémoire (hors disques durs).

Cette prestation est obligatoire pour toutes les configurations.

- Option2 - Restitution des disques durs

Le titulaire devra indiquer sa procédure pour la restitution des disques durs.

Cette prestation est obligatoire pour toutes les configurations.

- Option3 - Effacement du disque dur

Le titulaire devra indiquer sa procédure pour l'effacement des disques durs.

Cette prestation est obligatoire pour toutes les configurations.

- Option4 - Effacement des composants contenant de la mémoire (hors disques durs)

Le titulaire devra indiquer sa procédure pour l'effacement des composants contenant de la mémoire (hors disques durs).

### **ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

#### 3.1 Livraison, installation et mise en service des équipements

Le titulaire procèdera à la livraison et à l'installation des appareils prêts à l'usage au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre 2025, suivant le calendrier prévisionnel qu'il aura produit dans son offre. Le déchargement et les manutentions jusqu'aux espaces destinés à accueillir le matériel seront assurés par le titulaire, sous sa seule responsabilité. Ainsi, le Titulaire est responsable et assure les frais des opérations de conditionnement, d'emballage, de déballage, de chargement, d'arrimage, de déchargement, de livraison, de réception et d'installation des systèmes, il en est de même dans les cas de transferts des solutions d'impression. Le Titulaire doit laisser le site propre et libre de tous déchets et emballages pendant et après l'exécution des prestations. Le Titulaire s'assure que l'adresse de livraison du service réceptionnaire de la solution d'impression est clairement détaillée sur le bon de commande

Au plus tard 72 heures avant la livraison, le Titulaire doit confirmer au service bénéficiaire la date de livraison et la date de mise en service, par tous moyens convenus à l'avance avec le bénéficiaire lors d'une réunion de coordination.

La solution d'impression doit parvenir en parfait état de fonctionnement et accompagnée :

- de la documentation technique en langue française permettant l'utilisation optimale de la solution d'impression complète
- du registre de maintenance. Toute intervention du Titulaire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec chaque composante majeure du système. Il est tenu par le Titulaire et demeure sur place, il reste la propriété du service utilisateur.

La mise en ordre de marche comprend :

- la mise en service et l'essai des matériels par le personnel qualifié du titulaire;
- la transmission des consignes de prise en mains ;
- la remise en état éventuelle de toutes détériorations causées soit lors du stockage dans les locaux des services bénéficiaires entre la date de livraison et la date de mise en service, soit consécutive aux opérations de mise en place et en service.

Les opérations de la mise en ordre de marche doivent être consignées dans le registre de maintenance.

Les tâches de paramétrage et de mise en réseau suivantes sont effectuées par le titulaire :

Service bénéficiaire	Paramétrage du matériel chez le titulaire selon les caractéristiques décrites par chaque bénéficiaire (avec ou sans prestations supplémentaires éventuelles)	Livraison, installation et branchement des matériels sur site et vérification	Mise en réseau	Configuration des paramètres d'impression et de numérisation	Connexion aux serveurs et aux réseaux internes de la structure d'accueil
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie y compris les subdivisions	x	x			
Direction Territoriale de la Police Nationale de la Nouvelle-Calédonie	x	x			
Chambre Territoriale des Comptes - Nouvelle-Calédonie	x	x			
Direction régionale des douanes de Nouvelle-Calédonie	x	x	x	x	x
Direction de l'agriculture de la forêt et de l'environnement	x	x	x	x	x

Les tâches non cochées sont effectuées par le service bénéficiaire avec l'assistance par tous moyens, sans surcoût du titulaire. Cette assistance est réalisée à la demande du service bénéficiaire selon son besoin.

Pour toutes les machines du présent marché, le prestataire est également chargé de tester les équipements et de s'assurer de leur bon fonctionnement avant leur mise à disposition aux agents.

Le titulaire devra respecter les horaires suivants pour le déploiement des machines et doit en tenir compte dans son planning de déploiement :

Services bénéficiaires	Horaires d'ouverture
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30 sauf jours fériés légaux
Direction Territoriale de la Police Nationale de la Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 8h à 11h et de 13h30 à 16h sauf jours fériés légaux
Chambre Territoriale des Comptes - Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 8h à 11h30 et de 13h 30 à 16h30 sauf jours fériés légaux
Direction régionale des douanes de Nouvelle-Calédonie	Du lundi à vendredi, de 8h30 à 12h / de 14h à 16h sauf jours fériés légaux
Direction de l'agriculture de la forêt et de l'environnement	Du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30 sauf jours fériés légaux

Les adresses de livraison sont indiquées dans l'annexe 2 du CCTP.

A l'issue du marché le titulaire s'engage à reprendre ses matériels sans surcoût selon un calendrier établi en collaboration avec les référents des services bénéficiaires. Les matériels repris seront dépourvus des disques durs qui auront été démontés sur site en présence du service bénéficiaire. Les disques durs seront conservés par les services bénéficiaires.

Il est précisé que certaines prestations commenceront à des dates différentes (voir annexe 2 du CCTP). D'autres prestations pourront par ailleurs être commandées en cours de marché.

### 3.2 – Opérations de vérification et décision d'admission

A la réception des appareils, le service gestionnaire du service bénéficiaire vérifie la conformité de la quantité du matériel livré.

Puis, durant les 30 jours francs qui suivent la mise en marche des appareils, le service bénéficiaire procédera aux conditions normales d'exploitation. Cette période est considérée comme celle de la vérification du service régulier.

Au terme de ces 30 jours francs, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet au titulaire, dans les conditions définies aux articles 18, 19, 20 et 21 du CCAP.

### 3.3 Gestion des consommables

Le Titulaire est responsable de la fourniture des consommables (toner, agrafes, etc.) et de leur remplacement.

- Matériels en location

Chaque matériel loué devra être doté d'un système d'alerte lorsque le niveau de toner atteint un pourcentage de remplissage de 15% pour le noir et 10% pour la couleur. L'alerte apparaît sur l'interface du copieur et est envoyée par courrier électronique au service bénéficiaire concerné (adresse email en annexe 4 du CCTP) et devra notamment contenir l'identification du copieur, le type de consommable à changer, sa référence et si possible le site. Le service bénéficiaire contacte alors le titulaire par email pour commander les toners/cartouches et confirmer la date, l'horaire de livraison des consommables et l'identité du livreur.

Les toners et cartouches d'encre devront être de marque du constructeur sauf indication contraire du service bénéficiaire.

S'agissant du bac de récupération et des autres consommables hors toner, le titulaire sera informé de la nécessité de leur remplacement à partir de l'appel et/ou de l'envoi d'un courrier électronique du service bénéficiaire. Pour le bac de récupération, le titulaire pourra proposer un système d'alerte similaire à la gestion du toner.

Le délai maximum pour la livraison suivant la prise de contact par le service bénéficiaire ne pourra pas dépasser 2 jours ouvrés. Le titulaire s'expose à des pénalités indiquées dans l'article 22.1 du CCAP en cas de dépassement de ce délai.

A chaque livraison de nouveaux consommables, le titulaire s'assure de récupérer le cas échéant les consommables remplacés sur chaque site. Il est également en charge de la collecte et du recyclage des consommables usagés conformément aux normes environnementales en vigueur.

Les lieux de livraison et de récupération des consommables sont les suivants par service bénéficiaire :

- Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie (sites à Nouméa): Centre administratif du haut-Commissariat Bâtiment B - 1er étage, 9 bis rue de la République, Nouméa
- Autres services bénéficiaires : Lieu du matériel indiqué dans l'annexe 2 du CCTP

Le titulaire doit pouvoir mettre à disposition sur chaque site des services bénéficiaires, en permanence, d'un lot de deux toners neufs de chaque couleur, prêts à l'usage, afin de garantir la continuité de service. La gestion des toners d'avance sur site se fait directement entre le titulaire et le service bénéficiaire.

Par ailleurs, le titulaire doit indiquer sa procédure de réapprovisionnement des consommables de manière à éviter les ruptures et faire face aux situations exceptionnelles et urgentes pour lesquelles une rupture de consommables pourraient sévèrement impacter la continuité de service.

- Matériels dont les services bénéficiaires sont propriétaires

Pour chaque appareil listé dans l'annexe 5 du CCTP, le titulaire assure la fourniture et la livraison de toner ou de cartouche d'encre. A chaque livraison de nouveaux consommables, le titulaire s'assure de récupérer le cas échéant les consommables remplacés sur chaque site. Il est également en charge de la collecte et du recyclage des consommables usagés conformément aux normes environnementales en vigueur.

Le titulaire est tenu d'intervenir dans les 2 jours à partir de l'appel et/ou du courrier électronique du service bénéficiaire pour le remplacement du ou des consommables selon les horaires d'ouvertures des services indiqués dans l'article 3.1 du présent CCTP.

## **ARTICLE 4 – MAINTENANCE**

La maintenance comprend toutes les interventions, l'entretien complet des matériels, les visites de maintenance préventive et curatives, le remplacement des pièces usagées ou détériorées.

La maintenance concerne également la fourniture des consommables nécessaires (hors papier) au bon fonctionnement des machines.

### **4.1 Obligation de résultat**

Le maintien des appareils en bon état de fonctionnement et en ordre de marche sans qu'il en résulte de trouble pour les services bénéficiaires et la continuité du service constitue une obligation de résultat pour le titulaire.

Les opérations de maintenance et de dépannage ne donneront pas lieu à facturation, elles sont réputées être comprises dans le prix du marché. Seuls pourront être facturés le prix des pièces abîmées et de la main d'œuvre suite à une utilisation non conforme ou à la négligence des agents des services bénéficiaires.

Le titulaire est tenu de respecter la propreté des locaux du service bénéficiaire pendant l'exécution des prestations.

Les services bénéficiaires peuvent exiger l'échange immédiat d'un appareil aux dépens du titulaire, ou résilier le marché :

- si pendant six mois consécutifs, la durée totale d'indisponibilité dépasse neuf jours ouvrables ;
- si au cours d'une période de trois mois consécutifs, le titulaire n'a pas pu, par trois fois, remettre un appareil en bon état de fonctionnement dans les huit heures ouvrables à compter de la demande d'intervention sauf s'il atteste l'absence de pièces disponibles sur le territoire.

#### 4.2 Maintenance de premier niveau prise en charge par le service bénéficiaire

Les services bénéficiaires sont en charge du remplacement des consommables dans les machines (cartouches d'encre ou de toners, cartouches d'agrafes), les dégagements de bourrages simples sans démontage du matériel et la remise en marche de la solution d'impression.

Cette clause ne s'appliquera pas pour les services qui auront souscrit à la prestation supplémentaire éventuelle n° PS5.

#### 4.3 Maintenance préventive

Elle concerne toutes les opérations de vérification, de contrôle, de test, de réglage et de remplacement des pièces d'usure permettant de maintenir le parc des machines en état de bon fonctionnement permanent. A ce titre, le titulaire met en place un planning de visite, qu'il détaillera dans le cadre de réponse correspondant en intégrant au minimum 1 visite par an.

Le titulaire procédera également systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et logicielles des systèmes dès leur disponibilité sans frais supplémentaires. L'intervention liée à l'administration du système se fera avec l'accord du service bénéficiaire concerné. S'agissant d'une nouvelle version (soft interne à la machine, matériel ou logiciel), le titulaire est tenu de fournir un descriptif des modifications apportées. Les services bénéficiaires se réservent le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondent pas à leurs attentes ou dont elles n'auraient pas l'usage. Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait du système avec sa configuration d'origine.

La maintenance préventive s'opère sur rendez-vous pendant les heures d'ouverture des services bénéficiaires.

La maintenance préventive comprend :

- la fourniture des produits et pièces nécessaires au bon fonctionnement des appareils ou systèmes, à l'exclusion du papier ;
- les mises à jour ou améliorations matérielles et logicielles des systèmes dès leur disponibilité ;
- la main d'œuvre et les déplacements des techniciens ;
- la livraison des consommables (toners, bacs de récupération, etc.) et la reprise des consommables remplacés.

Après chaque intervention, sauf dans le cas où l'intervention concerne la seule livraison des consommables, le titulaire devra remplir le registre de maintenance et établir un compte-rendu détaillé d'intervention, sous un délai de 24h, qu'il transmettra par mail au service bénéficiaire. Le

non-respect de cette obligation dans le délai imparti pourra donner lieu à l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 22.1 du CCAP.

Dans le cas où l'intervention concerne uniquement la livraison des consommables, un document de réception des produits devra également être signé par le service utilisateur.

#### 4.4 Maintenance curative

Le titulaire devra pouvoir être contacté par téléphone et/ou courrier électronique pour toute demande d'intervention technique. L'appel doit être gratuit ou au prix d'un appel local. Les interventions s'effectueront à l'intérieur de la plage horaire définie ci-après :

<b>Services bénéficiaires</b>	<b>Horaires d'ouverture</b>
Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30 sauf jours fériés légaux
Direction Territoriale de la Police Nationale de la Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 8h à 11h et de 13h30 à 16h sauf jours fériés légaux
Chambre Territoriale des Comptes - Nouvelle-Calédonie	Du lundi au vendredi, de 8h à 11h30 et de 13h 30 à 16h30 sauf jours fériés légaux
Direction régionale des douanes de Nouvelle-Calédonie	Du lundi a vendredi, de 8h30 à 12h / de 14h à 16h sauf jours fériés légaux
Direction de l'agriculture de la forêt et de l'environnement	Du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h30 sauf jours fériés légaux

Les demandes d'interventions ne peuvent être émises que par les contacts indiqués en annexe 4 du CCTP.

Le titulaire est tenu au titre de la location du matériel à la maintenance curative et d'intervenir en cas de panne, dans le délai suivant en heures ouvrées :

- sous 4 heures pour Nouméa, Tontouta et La foa
- Sous 6 heures pour Koné et Poindimié
- Sous 2 heures pour Lifou (hors transport aérien)

Ce délai court à compter de la date et l'heure de réception de la demande de dépannage. Son non-respect entraînera l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 22.1 du CCAP.

La réparation ou le remplacement de toutes pièces devra être effectué dans les 24h qui suivent cette intervention. Le titulaire doit procéder systématiquement au remplacement des matériels défectueux en cas de panne récurrente ou d'interruptions de fonctionnement supérieures à 48h par un équipement de qualité équivalente. Dans tous les cas, le titulaire est tenu d'informer le service bénéficiaire de la situation et des solutions mises en œuvre.

Ces délais se décomptent en jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés). Leur non-respect donne lieu à l'application de pénalités prévues à l'article 22.1 du CCAP.

Le Titulaire doit retirer le disque dur ou effacer de manière sécurisée toutes les données avant l'envoi en maintenance externe de toute ressource informatique du service bénéficiaire. Si les données ne peuvent pas être effacées en totalité, l'envoi en maintenance externe ne sera pas autorisé, seule le retrait du disque dur ou une réparation en présence d'un membre de l'équipe du service bénéficiaire chargé des systèmes d'information est possible.

Les prestations qui relèveront d'une mauvaise utilisation ou de dégradations causées par les utilisateurs devront faire l'objet d'un devis détaillé et feront l'objet d'une facturation spécifique après accord et commande écrite.

Après chaque intervention, le titulaire devra établir un compte rendu détaillé d'intervention, sous un délai de 24h, qu'il transmettra au service bénéficiaire. Le non-respect de cette obligation dans le délai imparti pourra donner lieu à l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 22.1 du CCAP.

#### 4.5 Maintenance à distance et relevé des compteurs

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

La connexion entre le système d'impression et le Titulaire, nécessaire dans le cas d'une télémaintenance et d'un télé-relevé de compteurs, sera établie directement ou relayée sur une machine interne par une action volontaire du bénéficiaire.

Les moyens nécessaires à la mise en place d'un équipement intermédiaire seront à la charge du service bénéficiaire.

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

### **ARTICLE 5 – RELEVÉ DES COMPTEURS**

Les compteurs seront relevés trimestriellement soit :

- par le titulaire qui fera valider le chiffre relevé par les services bénéficiaires.
- par les services bénéficiaires, à la demande du titulaire, auquel cas les informations lui seront envoyées pour facturation.

### **ARTICLE 6 - FORMATION A L'UTILISATION DES EQUIPEMENTS**

#### 6.1 Formation aux agents utilisateurs

Lors de la mise en ordre de marche, le titulaire assurera, sans supplément de prix, la formation des utilisateurs. Cette formation permettra :

- de savoir utiliser intégralement les fonctionnalités du matériel ;
- d'assurer l'entretien courant comme la détection et la résolution d'un blocage ou la mise en place des consommables (toner, papier...) ;
- de connaître les limites de cette petite maintenance corrective que l'utilisateur peut mettre en œuvre en l'absence du titulaire ;
- de connaître les parties du matériel auxquelles l'utilisateur n'a pas le droit d'accéder ;
- de connaître les précautions d'emploi.

Cette formation fera l'objet d'un planning préalable et d'une organisation permettant à un maximum d'agents de pouvoir y assister pendant les heures de travail.

#### 6.2 Formation aux administrateurs



Afin que le service bénéficiaire puisse vérifier la compatibilité des machines et procéder à tous les paramétrages qui pourraient faciliter l'installation le jour du déploiement, le titulaire devra livrer, sans frais supplémentaires, aux services suivants, au moins un mois avant le déploiement, un copieur test de chaque configuration indiquée dans l'annexe 1 du CCTP:

- Le haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
- La Direction territoriale de la police nationale de Nouvelle-Calédonie

Pour cette livraison anticipée et pour la livraison totale, le titulaire devra former, accompagner et/ou assister le service bénéficiaire par tous moyens nécessaires, pour toutes les questions liées au paramétrage et à la mise en réseau des machines. Ce support du titulaire perdurera tout au long du marché pour tous les services bénéficiaires.

Les applications nécessaires au paramétrage et à la maintenance des matériels doivent être adaptées à la gestion des services bénéficiaires.

## **ARTICLE 7- ADMINISTRATION ET SECURITE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION**

### 7.1 Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles

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

- les interfaces série, USB et Firewire ;
- les interfaces Bluetooth et WiFi ;
- l'interface de communication Fax ;
- les protocoles Ftp, Telnet, rsh, smb ;
- la version 1.0 du protocole TLS

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

### 7.2 Activation de la puce TPM

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

### 7.3 Propriété des disques durs et des composants contenant de la mémoire

#### • **Les disques durs**

Les disques durs des solutions d'impression louées restent la propriété du bénéficiaire. A l'échéance de la location, ils seront restitués au service bénéficiaire lors de la reprise des solutions. Le Titulaire doit fournir la liste des numéros de série des disques durs lors de la livraison des solutions.

Lors du retrait, un contrôle contradictoire est effectué avec un report du numéro de série sur le bon de retrait. Cette restitution des disques durs n'entraîne aucun surcoût pour le bénéficiaire.

La liste des numéros de série est mise à jour par le Titulaire en cas de changement et de remplacement du disque dur suite à une intervention technique.

En cas d'impossibilité de réparation sur site, le Titulaire reprend le matériel, sans disque dur, ce dernier restant chez le bénéficiaire. Le disque dur est réinstallé gratuitement lors de la restitution de la solution.

- **Les composants contenant de la mémoire**

A l'instar des disques durs, toutes les mémoires contenues sur les cartes électroniques (carte mère et les cartes connectées à la carte mère) doivent être à restituer au Bénéficiaire dans les mêmes conditions, dès lors qu'elles ont été amenées à traiter des informations relevant des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, et du secret de l'instruction.

Les modalités de mise en application de cette disposition seront précisées par les services bénéficiaires.

La mise en application de cette disposition fait l'objet d'une facturation aux conditions prévues dans le bordereau de prix unitaires (cadre de réponse financière, onglet « PSE et options »).

#### 7.4 Chiffrement des données, cryptage de disque dur

La configuration CTC1 de la Chambre territoriale des comptes de Nouvelle-Calédonie a minima doit pouvoir disposer en option d'un système de chiffrement des données momentanément ou durablement stockées sur le(s) disque(s) dur(s) des solutions d'impression. Il sera notamment mis en œuvre dans le cas de machines amenées à traiter des informations relevant des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale. La mise en œuvre de ce système peut être intégrée dans le processus d'installation des solutions d'impression.

Les modalités de mise en application de cette disposition sont précisées par les services bénéficiaires.

Ce système fait l'objet d'une facturation aux conditions prévues dans le cadre de réponse financière (onglet « PSE et options »).

#### 7.5 Durée de conservation des données sur les disques durs

La durée de conservation des données stockées sur les disques durs est d'un (1) jour si les données ne sont pas chiffrées et de trois (3) jours dans le cas contraire.

#### 7.6 Effacement sécurisé des données des disques durs

A l'échéance de la location et lors du retrait de la solution d'impression, si le service Bénéficiaire ne souhaite pas récupérer le(s) disque(s) dur(s) d'une solution, le Titulaire doit procéder à l'effacement du(des) disque(s) dur(s). Le Titulaire fournit alors une « attestation de service fait », sous la forme qui aura été retenue et validée avec le service bénéficiaire. Cette prestation n'entraîne aucun surcoût pour le service bénéficiaire. A défaut de la mise en œuvre de l'effacement des données, le Titulaire ne peut pas opérer le retrait de la solution d'impression.

#### 7.7 Verrouillage des fonctions d'administration

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

#### 7.8 Sécurisation du canal d'administration

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

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

#### 7.9 Séparation des tâches

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

Le dispositif embarqué dans la solution d'impression permet la création de plusieurs comptes d'administration. Il est souhaitable que l'administration soit séparée en 2 niveaux :

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

#### 7.10 Modification des mots de passe par défaut

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

#### 7.11 Assistance à l'administration des solutions d'impression

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

#### 7.12 Impression sécurisée

La fonction d'impression sécurisée doit être disponible pour tous les matériels d'impression. Lorsqu'il est demandé, l'impression sécurisée de niveau renforcé se fera à l'aide d'un badge de contrôle d'accès ou d'un code d'accès.

#### 7.13 Fonction de numérisation

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

- **Fonctionnalité de numérisation vers un courriel**

La(les) solution(s) d'impression doi(ven)t permettre :

- l'authentification de l'utilisateur (mot de passe) ;
- l'utilisation, selon le cas, de l'adresse mail du service bénéficiaire ou de l'utilisateur comme émetteur ;
- la non modification du champ émetteur ;
- la restriction à un ou des destinataire(s) et imposé(s) par l'annuaire interne.

- **Fonctionnalité de numérisation vers un dossier**

La(les) solution(s) d'impression doi(ven)t permettre :

- l'authentification de l'utilisateur ;
- le stockage des fichiers issus du scan sur l'espace de stockage réseau personnel du service bénéficiaire.

#### 7.14 Supervision et journalisation

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

- **Remontée des indicateurs de supervision**

Il est nécessaire d'utiliser SNMP v3 authpriv avec algorithme de chiffrement AES et algorithme d'intégrité SHA1.

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

Ce protocole ne doit être utilisable que pour la supervision.

- **Journalisation des événements**

Les événements devant être journalisés sont :

- l'impression des documents ;
- l'accès aux fonctionnalités du moteur d'impression ;
- l'accès aux fonctionnalités du scanner (Scan2mail, Scan2file...) ;
- l'accès à l'interface d'administration (échecs et réussites) ;
- les journaux doivent être datés (jour et heure de l'évènement). Les journaux doivent pouvoir être exportés dans un format standard de type syslog ;
- les journaux sont stockés sur les solutions d'impression mais doivent pouvoir être centralisés sur un serveur d'administration si le bénéficiaire met en place ce dernier. Ils ne doivent être accessibles que des seuls administrateurs de la(des) solutions ;
- les journaux sont conservés 6 mois avant d'être détruits.

## **ARTICLE 8- REPRISE DES EQUIPEMENTS**

A la fin du marché, le titulaire sortant est responsable de la récupération et de la désinstallation des machines, sans frais supplémentaires.

A l'issue de la période de location, la solution d'impression doit être restituée au Titulaire dans son état d'usage. Lors de la bascule de parc, les reprises de solutions peuvent s'effectuer, jusqu'à trente jours après la date réelle de fin du bon de commande, sans que le Titulaire ne puisse prétendre au paiement du loyer de ce mois supplémentaire d'exécution. La maintenance (coût copie) reste à payer.

Le disque dur et, le cas échéant, les composants contenant de la mémoire restent la propriété du service bénéficiaire. C'est pourquoi, lors de la restitution du matériel, le service bénéficiaire dispose des options suivantes sans frais supplémentaires :

- Soit il demande l'effacement du disque dur et, le cas échéant, les composants contenant de la mémoire, avec attestation de service fait sous la forme qui aura été retenue et validée avec le

service bénéficiaire. Dans cette hypothèse, le disque dur et, le cas échéant, les composants contenant de la mémoire repartent avec la solution d'impression en fin de location. Cette prestation n'entraîne aucun surcoût ;

- Soit le service bénéficiaire récupère le disque dur (démonté par le titulaire en présence du service bénéficiaire) et, le cas échéant, les composants contenant de la mémoire avant le départ de la solution d'impression.

En cas de non retrait par le Titulaire de ses solutions d'impression dans les délais, le bénéficiaire pourra procéder à leur enlèvement et à leur stockage. Les frais d'enlèvements supportés et tous les autres frais y afférents sont à la charge du Titulaire.