|  |
| --- |
|  |



AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES**

**Consultation N° 24-030-IT**

**Procédure :** appel d’offres ouvert

**Objet :** Services éditiques externalisés, fournitures et prestations associées.

Ce document est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

**SOMMAIRE**

1 GLOSSAIRE 4

2 OBJET 5

3 CONTEXTE 5

3.1 L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris 5

3.2 Sécurité des systèmes d’information 6

3.3 L’informatique de l’AP-HP 7

3.4 L’éditique externalisée actuelle 7

4 DEFINITION DU BESOIN 8

4.1 Description générale des services attendus 8

4.2 Filières et volumétrie 9

4.3 Phase d’initialisation 10

4.3.1 Étape 1 : mise en œuvre de la production éditique 11

4.3.2 Étape 2 : prise en charge des documents à produire 11

4.3.3 Reprise de stock 12

4.3.4 Traitements informatiques spécifiques à réaliser 12

4.3.4.1 Redimensionnement des documents 13

4.3.4.2 Agrégation des plis en lots 13

4.3.5 Plan d’assurance qualité 13

4.4 Phase de réversibilité 13

4.5 Unités d’œuvres et fournitures 14

4.5.1 Evolution ou création de filière 14

4.5.2 Impression 14

4.5.3 Mise sous pli 15

4.5.4 Opération d'affranchissement 15

4.5.5 Livraison ponctuelle de colis 16

4.5.6 Courrier recommandé 16

4.5.7 Fourniture d'enveloppes et de papiers 16

4.5.8 Pli non distribué (PND) 17

4.5.9 Affranchissement étranger 17

5 QUALITE DE SERVICE 17

5.1 Suivi du marché 17

5.1.1 Réunion trimestrielle 17

5.1.2 Equipe du Titulaire 18

5.1.3 Respect des coûts 18

5.1.4 Respect des délais 18

5.2 Pilotage de la production 18

5.2.1 Suivi des documents à produire 18

5.2.2 Supervision de la Production – reporting 19

5.3 Performance 20

5.3.1 Qualité de la prise en compte et de traitement des courriers 20

5.3.2 Délais de remise en poste ou de distribution 20

6 CONTINUITE DE SERVICE 21

6.1 Traitement des incidents et litiges – principe d’escalade 21

6.2 Plan de Reprise ou de Continuité d’Activité 21

7 CONFIDENTIALITE 21

7.1 Données de santé 21

7.2 Intégrité des données 22

7.3 Erreurs d’aiguillages 22

7.4 Conservation des Informations 22

8 REGLEMENTATIONS, NORMES, RECOMMANDATIONS 22

8.1 Standards de LA POSTE 22

8.2 Développement durable 23

9 ANNEXES 24

9.1 Politique Générale de Sécurité de l'Information de l'AP-HP 24

9.2 Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs 24

9.3 Contrat d’interface éditique 24

9.4 Documents Types 24

9.5 Guide pratique courrier 24

# GLOSSAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| AGEPS | Agence Générale des Equipements et Produits de Santé |
| AP‑HP | Assistance Publique – Hôpitaux de paris |
| ASAP | Avis de somme à payer (facture) |
| BPU | Bordereau de Prix Unitaires (cf. CRF) |
| CCAP | Cahier des clauses administratives particulières |
| CCT | Cadre de Cohérence Technique applicable à tous les projets des SI à l’AP‑HP |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières, le présent document |
| CHU | Centre Hospitalier Universitaire |
| CRF, CDRF | Cadre de réponse financier, constitue l’offre financière, dont le BPU |
| CRT, CDRT | Cadre de réponse technique, constitue l’offre technique |
| DSN | Direction des Services Numériques, centrale, rattachée au Siège |
| GHU | Groupe hospitalo-universitaire de l’AP-HP |
| MCO | Maintien en conditions opérationnelles |
| MOA | Maîtrise d’ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’œuvre |
| PAQ | Plan d’assurance qualité |
| PGSI | Politique Générale de Sécurité de l’information de l’AP-HP |
| PND | Pli Non Distribué |
| PRA/PCA | Plan de reprise ou de continuité d’activité |
| PV | Procès-verbal |
| SAP | Siège de l’AP-HP |
| SI ou SIAP | Système d’Information, de l’AP-HP |
| UO | Unité d’œuvre (de prestations de services) |
| VA | Vérification d’Aptitude |
| VSR | Vérification de Service Régulier |

# OBJET

Le marché a pour objet la fourniture de services éditiques externalisés, ainsi que des fournitures et des prestations de services associées, pour l’ensemble de l’Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

L’AP-HP fait appel à un Centre de Services Editiques hors de ses locaux, la « centrale éditique externalisée » du Titulaire.

Le Centre de Services Editiques prend en charge et assure la production éditique de l’ensemble des courriers sortant de l’AP-HP : il reçoit électroniquement les courriers envoyés depuis les canaux informatiques mis en œuvre pour communiquer des flux avec l’AP-HP, les imprime, les met sous pli et les affranchit avant de les remettre en poste.

Le Titulaire doit faire en sorte que le Centre de Services Editiques trouve un équilibre de fonctionnement, en traitant un flux de courriers sortants en continu, ou au fil de l’eau, sans trop d’à-coups ou pics d’activité, avec des moyens et procédures garantissant :

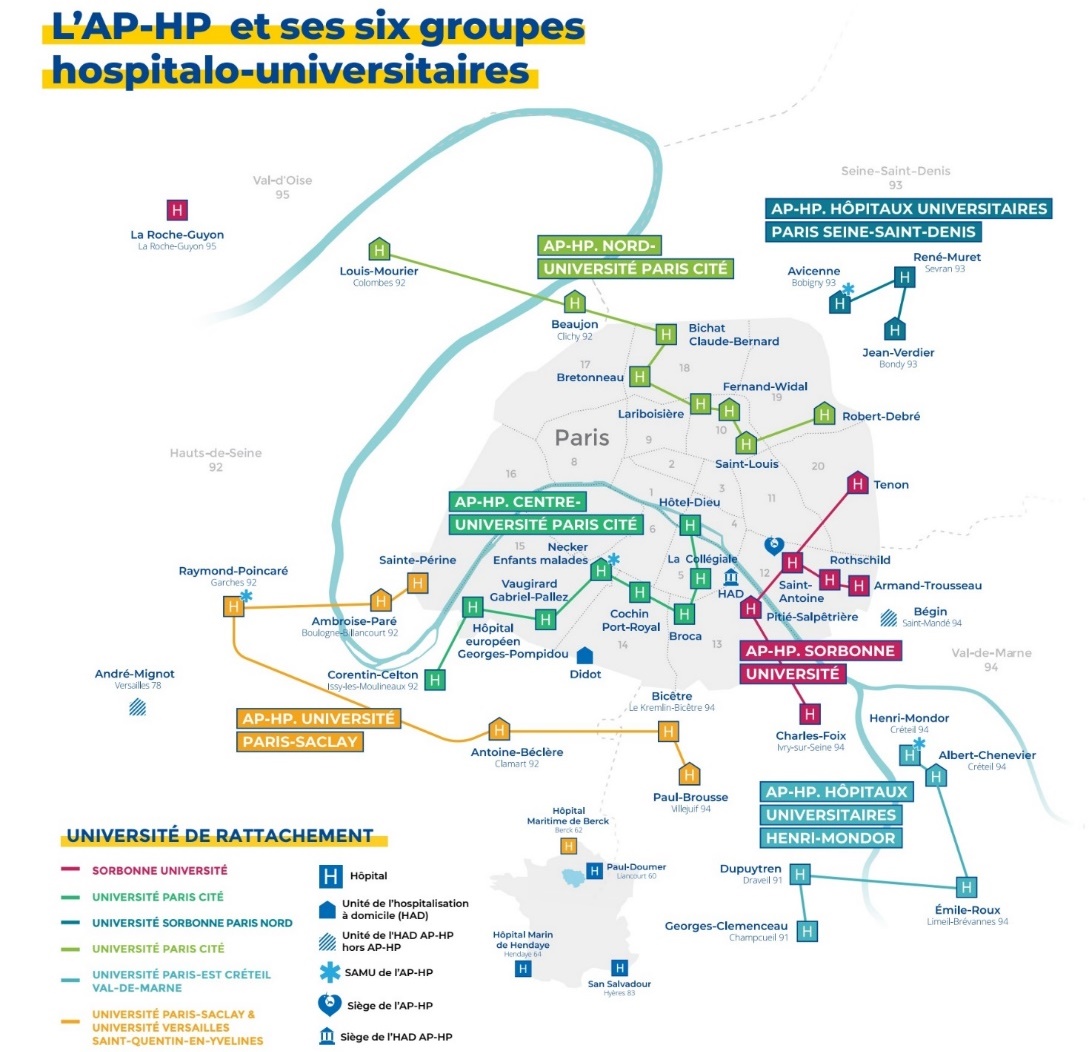
* un service de qualité (tant en performances qu’en traçabilité),
* la continuité du service,
* la confidentialité des données,
* un engagement concret de délai de remise en Poste ou de délivrance en interne AP-HP.

# CONTEXTE

## L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris

L’AP-HP, 1er CHU d’Europe, en quelques chiffres (source rapport annuel 2023) :

* Un service public de santé pour tous 24h/24
* Un CHU d’envergure :
  + 38 hôpitaux et 6 groupes hospitalo-universitaires (GHU)
  + 80 départements médico-universitaires (DMU)
  + 773 services
  + 18 000 lits toutes disciplines confondues ; 3 700 places d’hôpital de jour, dont 350 en chirurgie ambulatoire
  + 52 blocs chirurgicaux, soit 313 salles d’opération
  + 25 services d’urgences générales : 17 adultes et 8 enfants
  + 14 maternités
* Près de 8 millions de prises en charge
* Près de 100 000 professionnels au service des patients
  + Le 1er employeur d’Île-de-France
* Un lieu de recherche d’excellence
  + 11 instituts hospitalo-universitaires (IHU), dont 3 dans lesquels l’AP-HP est partenaire
  + 23 programmes de recherche hospitalo-universitaires (RHU) actifs, dont 9 en coordination AP-HP
  + 21 fédérations hospitalo-universitaires (FHU)
  + 4 sites de recherche intégrée en cancérologie (SIRIC), dont 1 pédiatrique
  + 181 centres de référence maladies rares



Pour plus de détails voire le site <http://www.aphp.fr>.

## Sécurité des systèmes d’information

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

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

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

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

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

La charte s’appuie sur deux autres documents que le Fournisseur et ses sous-traitants ultérieurs sont tenus de respecter :

* Charte du bon usage du système d’information de l’AP-HP
* Politique Générale de Sécurité de l’information de l'AP-HP (PGSI)

Ces deux documents figurent en annexes du présent CCTP.

## L’informatique de l’AP-HP

La DSN de l’AP-HP a pour mission, sous l’autorité de la secrétaire générale, d’assurer la gouvernance et la cohérence du système d’information (SI) de l’AP-HP.

Elle définit un cadre de cohérence technique (CCT) du SI applicable à tout projet, présenté en annexe au présent document.

Il existe un réseau étendu privé AP‑HP, nommé ELICE, connectant l’ensemble de ses établissements, qui peuvent partager entre eux tout ou partie de leurs ressources informatiques.

L'AP-HP possède d’importants équipements constituant le parc des moyens de traitements informatiques, base des SI de l’AP‑HP, utilisés tant dans les différents hôpitaux que dans les services généraux (serveurs, baies de stockage, robotiques de sauvegardes).

Ainsi, il est possible d’avoir des postes dans les différents établissements de l’AP-HP et de considérer qu’ils sont en réseau, en lien avec un serveur central.

## L’éditique externalisée actuelle

L’AP-HP a acquis et mis en œuvre une solution de gestion des flux documentaires sortants qui permet de réaliser les étapes de composition des documents, post-composition et de diffusion sur différents canaux, dont la production de fichiers à envoyer à un Centre de Services Editiques externalisé.

Deux types de flux sont traités :  
- les courriers produits en mode batch : factures (ASAP), paie, notifications COVID…,  
- les courriers égrenés, émis au fil de l’eau via les imprimantes virtuelles (IV) mises à la disposition des utilisateurs : compte rendus, convocations… qui sont regroupés en lots à l’AP-HP et produits en flux le soir.

Les filières actuelles, à considérer comme extensibles dans le futur, sont :

| **Filière** | **Type de document** | **Périodicité** |
| --- | --- | --- |
| **F0** | ASAP DL | Quotidienne (7 / 7) |
| **F1** | Pré factures et quittances | Quotidienne (7 / 7) |
| **F3** | ASAP C4 | Quotidienne (7 / 7) |
| **F4** | Mandats SEPA | Quotidienne (7 / 7) |
| **F6** | Bulletins de salaires (envois postaux) | Mensuelle |
| **F20** | Courriers égrenés LG4 | Quotidienne (5 / 7 du lundi au vendredi) |
| **F22** | Courriers égrenés LG2 | Quotidienne (5 / 7 du lundi au vendredi) |
| **F9** | Courriers égrenés LG4 | Quotidienne (7 / 7) |
| **F10** | Production batch de comptes rendus des établissements St Louis et Lariboisière | Quotidienne (7 / 7) |
| **F40** | Attestations fiscales | Annuelle |
| **F50** | Opérations exceptionnelles de mailing recto simple | Ponctuel sur demande |
| **F51** | Opérations exceptionnelles de mailing recto-verso | Ponctuel sur demande |

Les flux sont basés sur le format PDF accompagné de métadonnées au format XML. Les couples de fichiers PDF+XML sont associés dans des fichiers ZIP ou 7ZIP.

Les fichiers produits sont envoyés via un moniteur de transferts de fichiers CFT (PELICAN), à travers une liaison VPN, vers le titulaire en charge du Centre de Services Editiques.

Les informations de retour suivent le chemin inverse. Elles sont produites lors :  
- de la réception d’un lot,  
- du dépôt poste ou mise à disposition pour routage interne à l’AP-HP,  
- d’un retour d’information de PND,  
- de la mise à disposition de fichiers « preuves de dépôt poste électroniques »,  
- de rejets de production.

La volumétrie annuelle actuelle (potentiellement évolutive à la hausse si reprise d’opérations de dépistage et/ou de nécessité de mailings voire de la prise en compte de nouvelles productions) est de :

* 760 000 plis
* 1 350 000 feuillets

La production des flux AP-HP est relativement lissée, pas de pic sauf cas particulier. Et des optimisations peuvent encore avoir lieu, par exemple le regroupement de certains flux quotidiens pour émission de lots tous les 2 ou 3 jours.

L’infrastructure de communication actuelle supporte une taille globale des fichiers transmis quotidiennement de 100 à 150 Mo.

# DEFINITION DU BESOIN

## Description générale des services attendus

Issus de leurs traitements logiciels respectifs, les documents courriers sont émis directement vers le Centre de Services Editiques qui va les traiter en termes de production éditique.

Il exécute les fonctions suivantes :  
- mise en œuvre de la prestation éditique,  
- prise en charge des documents à produire,  
- impression,  
- mise sous pli,  
- affranchissement,  
- gestion des dépôts postaux,  
- pilotage et suivi de la production.

Le Centre de Services Éditiques doit être en capacité de gérer les lettres recommandées, dématérialisées ou pas, voire les produits tracés : création, dépôt, suivi, historisation…

L’envoi affranchi des courriers de l’AP-HP est obligatoirement effectué en utilisant les services postaux français.

La prestation éditique demandée doit impérativement faire en sorte d’affranchir les lots et le courrier égrené au tarif industriel auquel l’AP-HP à accès en détenant son propre contrat de courrier industriel avec la poste française. Ce contrat donne actuellement accès au CI V3. Durant le marché, le contrat de l’AP‑HP pourra donner accès à la tarification CI PREMIUM. Dans les deux cas la prestation éditique doit être compatible.

Les objectifs sont de réduire significativement les coûts d’affranchissements et d’avoir une productivité efficiente. Les moyens de production doivent suivre cet objectif majeur, en adéquation avec les volumes à produire et les délais à satisfaire.

En tenant compte :  
- des pics de production,  
- des exigences requises par le routeur postal.

Les transmissions de fichiers informatiques se font par transferts CFT (PELICAN) sécurisés sous forme de fichiers zippés (ZIP ou 7ZIP). Et le Titulaire met en place une liaison VPN avec l’AP­‑HP. Voir les détails dans l’annexe au présent CCTP relative au contrat d’interface.

Le processus de facturation, au sujet duquel il est essentiel d’éviter erreurs et délais, doit être industrialisé avec reprise automatisée des données de production dans le système de gestion du titulaire, y compris en cas de gestion des spécificités de l’AP-HP (toute fourniture de données déclaratives est prohibée).

## Filières et volumétrie

Les filières à reprendre sont présentées avec leurs estimations volumétriques, en moyennes annuelles lissées sur la durée du marché :

| **Filière** | **Type de document** | **Nombre de plis /an** | **Nombre de feuillets /an** |
| --- | --- | --- | --- |
| **F0** | ASAP DL | 425 000 | 450 000 |
| **F1** | Pré factures et quittances | 25 000 | 25 000 |
| **F3** | ASAP C4 | 62 000 | 480 000 |
| **F4** | Mandats SEPA | 7 200 | 7 200 |
| **F6** | Bulletins de salaires (envois postaux) | 26 000 | 26 000 |
| **F20** | Courriers égrenés LG4 | 23 000 | 33 000 |
| **F22** | Courriers égrenés LG2 | 600 | 650 |
| **F9** | Dépistage (résultat de tests SIDEP) | - | - |
| **F10** | Production batch de comptes rendus | 121 000 | 257 000 |
| **F40** | Attestations fiscales | 8 000 | 8 000 |
| **F50** | Opérations exceptionnelles de mailing recto simple | 18 000 | 18 000 |
| **F51** | Opérations exceptionnelles de mailing recto verso | - | - |

(\*) F9 existe mais n’est plus utilisée pour le moment

| **Filière** | **Format** | **Papier** | **Mode** | **Type** | **Logo** | **Enveloppe** | **Encart** | **Prédé** | **Particularités** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **F0** | A4 | 90 | RV | NB | O | DL | O | O | Insertion en mise sous pli d’une enveloppe retour « Trésor Public » |
| **F1** | A4 | 80 | RV | NB | O | DL | N | N |  |
| **F3** | A4 | 80 | RV | NB | O | C4/C5/DL | N | N |  |
| **F4** | A4 | 80 | RS | NB | O | DL | N | N |  |
| **F6** | A4 | 80 | RV | NB | O | DL | O | N |  |
| **F20** | A4 | 80 | RV | QC | Oui | DL/.C5 | Non | Non |  |
| **F22** | A4 | 80 | RV | QC | Oui | DL/.C5 | Non | Non |  |
| **F9** | A4 | 80 | RV | NB | Non | DL | Non | Non | Traitement informatique à réaliser : redimensionnement et agrégation des plis unitaires |
| **F10** | A4 | 80 | RV | QC | Oui | C5/DL | Non | Non |
| **F40** | A4 | 80 | RV | NB | Oui | DL | Non | Non |  |
| **F50** | A4 | 80 | RS | QC | Oui | DL | Non | Non |  |
| **F51** | A4 | 80 | RV | QC | Oui | DL | Non | Non |  |

Légende :

* « ASAP » : avis de somme à payer
* Papier : 80 (80 g/m2) ou 90 (90 g/m2)
* Mode (d’impression) : « RS » Recto Simple, « RV » Recto-Verso
* Type (d’impression) : « NB » Noir et Blanc, « QC » Quadrichromie
* Logo : enveloppe avec logo AP-HP (Oui), enveloppe blanche (Non)
* Enveloppe : format d’enveloppe (DL, C5, C4)
* Encart : Encarts physiques en mise sous pli
* Prédé : Prédécoupe du feuillet 1

Note : sur du papier blanc bobine la prédécoupe peut se faire en micro-perforations.

**Plis à l’international :** certains courriers sont envoyés à l’étranger, la volumétrie en 2023 était de 9 000 plis. L’affranchissement de ces courriers s’appuie sur le contrat postal du titulaire (Alliage Premium par exemple), voir plus loin le paragraphe relatif à l’affranchissement pour l’étranger.

## Phase d’initialisation

Le marché comporte trois phases successives :  
1) la mise en œuvre de l’offre du Titulaire, présentée ci-après,  
2) l’exploitation, pendant la majeure partie de la durée du marché, au cours de laquelle le Titulaire fournit les services, matériels et exécute les prestations associées, prévus au marché,  
3) la réversibilité en fin de marché.

Durant la première phase, d’initialisation, qui a vocation à n’être effectuée qu’une fois, le but est de permettre la mise en place des différents éléments d’infrastructure et d’organisation nécessaires au bon fonctionnement du marché. Le Titulaire reprend l’ensemble des filières existantes décrites précédemment et met en place les traitements informatiques à réaliser pour les filières concernées.

La prestation d’Initialisation du marché est un point critique car elle conditionne le succès de la bonne fin des autres prestations à réaliser.

**Durant cette phase le Titulaire doit se coordonner avec le prestataire sortant de façon à assurer une bascule sans rupture notoire du rythme de production.**

Cette phase initiale du marché commence par une réunion de lancement, proposée et organisée par le titulaire, au plus tôt après la notification du marché, et se termine par sa réception.

La réception de la phase d’initialisation est formalisée dans le CCAP. Elle fait l’objet d’un PV de réception des deux étapes qu’elle comporte, signé par l’AP‑HP.

Sous peine de pénalités elle est d’une durée maximale totale de 3 mois à partir de la réunion de lancement. Le CCAP précise le calcul de pénalités applicable en cas de dépassement.

La phase d’initialisation fait l’objet d’un prix forfaitaire de « mise en œuvre et démarrage du Centre de Services Editiques ».

Les deux étapes sont :

### Étape 1 : mise en œuvre de la production éditique

Il s’agit d’installer les services à prendre en charge par le Centre de Services Editiques et de mettre en œuvre le socle technique sous-jacent conformément au contrat d’interfaces en annexe.

Le Titulaire réalise les prestations permettant au Centre de Services Editiques de fonctionner en termes de production opérationnelle :

* Réalisation des Spécifications Fonctionnelles Détaillées de cette mise en œuvre conformément au contrat d’interfaces proposé en annexe
* Mise en conformité (si nécessaire) des modes d’échange (transfert de fichiers entre l’AP-HP et le prestataire) de manière à garantir un haut niveau de sécurité des données (CFT sécurisé ou SFTP)
* Mise en œuvre des automatismes de prise en charge et de restitution des fichiers
* Intégration flux sur sa propre plateforme industrielle
* Ouverture des droits et paramétrage des accès
* Tests et recettes de l’opérationnalité du Centre de Services Editiques

A l’issue de cette étape, le Centre de Services Editiques est prêt à fonctionner. Cette 1ère étape étant terminée avec succès, le Titulaire est en mesure de réceptionner électroniquement et de traiter tous les types de documents prévus. Actuellement, ils sont tous au format PDF, mais, en cas d’évolution ou de création de filière, le titulaire devra supporter pareillement, le cas échéant, les formats de fichier usuels de présentation documentaire (PDF, PCL, Postscript, AFP).

Actuellement, l’AP-HP utilise le logiciel CFT (Cross File Transfert). Le mode SFTP doit être opérationnel pour le cas où l’AP-HP décide de s’en servir.

### Étape 2 : prise en charge des documents à produire

Un processus et des règles de gestion documentaire sont établis par l’AP-HP. Pour chaque type ou modèle de document identifié, l’AP-HP émet auprès du Titulaire un cadre de production et de services.

Le titulaire aide l’AP-HP à établir un tableau de l’ensemble des types ou modèles de documents éligibles à être traités par le Centre des Services Editiques. Voir l’exemple figurant dans l’annexe au présent CCTP relative au tableau des documents types.

Un tableau récapitulatif définit et décrit les prestations demandées en termes de caractéristiques nécessaires à la production éditique, et en termes de services attendus par type ou modèle de documents.

Ainsi composé, ce tableau définit la demande de services de l’AP‑HP auprès du Centre des Services Editiques.

Dans ce tableau de commandes, on doit trouver par exemple, et de manière non exhaustive les informations suivantes pour un type de document et/ou pour un modèle donné :

* Format
  + A4
  + Double A4 (2 A4 sur 1 A3)
* Edition
  + N&B Recto
  + N&B Recto-Verso
  + Quadrichromie Recto
  + Quadrichromie Recto-Verso
* Mise sous pli
  + Format DL (114mm x 229mm), pour plis de 1 à 6 feuillets
    - Insertion encarts (maxi 4 par plis),
    - Pour les courriers recommandés, édition et dépose du document de recommandation.
  + Format C5 (162mm x 229mm), pour plis de 7 à 15 feuillets (autre exemple de format)
    - Insertion encarts (maxi 4 par plis).
  + Format C4
* Affranchissements
* Courriers simples : Lettre, Lettre Verte, Ecopli…
* Courriers recommandés : Avec AR, sans AR

Dès le premier tableau de documents types finalisé, le titulaire est prêt à traiter opérationnellement en production, tous les types ou modèles de documents qui y figurent.

A savoir :  
- l’impression,  
- la mise sous pli,  
- l’affranchissement (aucune flamme spécifique AP-HP n’est demandée pour le moment),  
- la remise en poste.

Le Titulaire s’engage à mettre en place un service de retours d’informations par fichiers (transfert CFT). Ces retours commencent dès la prise en compte des transmissions émises par l’AP-HP avec acquittement et contrôle du nombre de fichiers et/ou de plis devant entrer en production. Ces contrôles serviront à vérifier l’exhaustivité et l’intégrité de la production. Si des incohérences sont constatées le Titulaire transmet en retour des rapports d’alertes immédiats. Une revue périodique des alertes est aussi attendue du Titulaire.

Les retours d’informations que le Titulaire doit assurer sont :

* A chaque réception de flux par transfert CFT, un fichier PEC des plis « pris en charge ».
* A chaque « dépôt poste » ou « dépôt en établissement » de bulletins de salaires (ou de tout autre document futur suivant le même type de circuit de distribution), un fichier DPP.
* Un fichier des PND, journalier, par transfert CFT, contenant tous les PNDs du jour retournés par La Poste, conformément au contrat Alliage Premium du prestataire éditique.
* Un fichier des rejets, journalier, par transfert CFT, avec tous les rejets du jour (1 rejet = 1 anomalie) survenus lors des traitements réalisés par le prestataire éditique.
* Les preuves de dépôt poste électronique lors d’un dépôt de recommandé avec ou sans avis de réception doivent aussi faire l’objet d’un retour à l’AP‑HP (au format de la poste française) via un transfert CFT.

La structure des retours est définie dans l’annexe 3 du présent CCTP.

### Reprise de stock

Outre les deux étapes précédentes, la phase d’initialisation comporte aussi la reprise du stock d’enveloppes logotées et de retour AP-HP stockées chez le titulaire sortant, CORUS, qui peut représenter une ou deux palettes, à partir du site de CORUS à Bry-sur-Marne à qui il sera demandé d’y rassembler les éventuels autres stocks.

### Traitements informatiques spécifiques à réaliser

Le Titulaire s’engage aussi, durant la phase d’initialisation et uniquement sur demande formelle de l’AP‑HP, à mettre en place les traitements informatiques nécessaires pour certains documents :

#### Redimensionnement des documents

Pour certaines filières (F9 et F10), il est nécessaire de redimensionner (resizing) chaque page de document (PDF) afin de répondre aux dimensions de marges indispensables pour que le prestataire éditique puisse apposer sur chacun des feuillets les différentes lignes optiques nécessaires à l’automatisation de la production industrielle.

Ce redimensionnement doit se faire de manière homogène afin de respecter l’identité visuelle des documents (pas de « déformation » visible) et ne pourra en aucun cas donner lieu à une réduction de plus de 3%.

#### Agrégation des plis en lots

Pour les filières F9 et F10, le prestataire éditique se verra transmettre non pas un lot consolidé contenant tous plis (sous forme d’un couple PDF + XML) mais n couples (dans un zip ou un 7zip) où n correspond au nombre de plis de la filière concernée.

Le prestataire éditique a donc pour charge d’agréger lui-même les plis pour constituer les lots de production.

Dans l’hypothèse où ces traitements ne seraient pas mis en place lors de la phase d’initialisation, le prestataire éditique peut être sollicité sur toute la durée du marché pour mettre en place ces types de traitement au travers d’une demande d’évolution (nécessitant un devis en UOs – Unité d’œuvre du bordereau de prix – validé par l’AP-HP et une commande formelle de la part de l’AP-HP).

### Plan d’assurance qualité

Pendant la phase d’initialisation, le titulaire rédige un Plan d’Assurance Qualité (PAQ).

Dans le PAQ, les dispositions prises prennent en compte que :

* Le Titulaire respecte les procédures de mise en production et d’accès aux différents environnements techniques décrites dans le CCTP.
* Le titulaire ne procède pas à des modifications d’anomalies directement dans l’environnement de production.
* La qualité des prestations est mesurée selon les critères indiqués par l’AP-HP ou, le cas échéant, définis avec l’AP-HP.
* Les documents fournis doivent avoir un niveau de détail ou de synthèse adapté au public destinataire.
* Les procédures de validation comportent des séances de présentation des livrables, permettant la bonne compréhension des livrables par les personnes chargées de leur validation.
* Les livrables (documents, écrans, présentations …) sont rédigés en français.

## Phase de réversibilité

Cette prestation se décline selon 2 étapes avec pour objectifs et livrables :

**Étape 1 :**

* Fourniture à l’AP-HP et au futur Titulaire du contrat d’interface et du tableau des documents types,
* Transmission à l’AP-HP et au futur Titulaire des procédures et instructions sur les méthodes et techniques utilisées.

**Étape 2 :**

* Arrêt des prestations de service du présent marché en facilitant leur reprise en charge par l’AP‑HP et le futur Titulaire.

La prestation de réversibilité a lieu à la demande de l’AP‑HP, en fin de marché, quelle qu’en soit la raison. Sa durée est adaptée à la phase d’initialisation prévue pour la reprise future, par l’AP-HP ou un tiers désigné, sans qu’elle puisse excéder :

* 2 semaines ouvrées pour l’étape 1
* 3 mois pour l’ensemble de la phase.

Cette prestation fait l’objet d’une validation par l’AP-HP de chacune de ces 2 étapes, obligatoires pour valider la dernière période de services éditiques du présent marché.

Cette prestation ne fait l’objet d’aucune facturation. Son coût est ventilé au choix du Titulaire sur les autres prestations du marché faisant l’objet d’un prix.

Cette prestation peut faire l’objet de pénalités en cas de retard imputable au Titulaire.

## Unités d’œuvres et fournitures

L’offre comporte plusieurs familles d’unités d’œuvres (UO) et de fournitures :  
- prestation de service de création ou d’évolution de filière,  
- impression,  
- mise sous pli,  
- opération d'affranchissement,  
- livraison de colis (dans le cas de BATs physiques),  
- courrier recommandé,  
- fourniture d'enveloppes et papiers,  
- pli non distribué,  
- affranchissement étranger.

### Evolution ou création de filière

Les évolutions prévues sont classées en trois unités d’œuvres figurant dans le BPU. Ce qui détermine le choix de l’unité d’œuvre à commander est la présence de la prestation prévue dans les cas listés de l’UO.

Les créations prévues sont simples ou complexes, selon que le traitement et le reporting sont différents.

### Impression

La gestion d’un nombre important de lots venant de tous les hôpitaux nécessite de piloter de manière précise les tâches d’impression.

Pour cela, l’AP‑HP envoie l’ensemble de ces lots de plis vers la structure d’accueil éditique du prestataire.

Les moyens mis en œuvre pour l’impression permettent d’assurer la qualité et l’intégrité des plis.

L’AP-HP s’attend à bénéficier d’impression de bonne qualité de rendu, sans déformation, ni déchirure, dans tous les formats demandés (A3, A4…), sur du papier de grammages spécifiques par filière d’impression (en général de 80 g/m2, il y a actuellement une filière de factures nécessitant d’utiliser un grammage de 90g/m2), en mode recto ou recto/verso, en quadrichromie ou noir et blanc, dans un délai compatible avec le délai global de remise en poste.

Toutes les impressions sont réalisées sur du papier vierge, recyclable ou recyclé en fonction de la demande de l’AP-HP, non pré-imprimé. Le coût de ces impressions inclut toutes les fournitures nécessaires les plus usuelles, à savoir : du papier blanc vierge de pré-impression d’un poids de 80g/m2 ou 90g/m2, et l’encre utilisée, non toxique, que ce soit en N&B ou en quadrichromie, en recto ou en recto-verso.

A noter que l’impression des bannières, destinée à l’étiquetage par le Titulaire des cartons pour les bulletins de salaires, est a priori une page recto N&B sur papier de format inférieur ou égal à A4.

### Mise sous pli

La mise sous pli assure le façonnage, le pliage du papier, et l’insertion des feuillets du pli dans l’enveloppe adéquate sélectionnée. Le prestataire doit être équipé de tous les systèmes nécessaires pour assurer de manière automatique la traçabilité et la génération des événements statistiques de production. Aucune restitution d’information déclarative n’est autorisée.

L’opération de mise sous pli comprend l’insertion d’un premier feuillet.

Les formats enveloppes porteuses correspondent aux formats usuels DL, C4, C5.

Le grammage du papier pris en charge pour la mise sous pli est de 80 ou 90 g/m2. L’utilisation d’autres grammages est exceptionnelle.

Les moyens mis en œuvre pour la mise sous pli permettent d’assurer la qualité et l’intégrité des documents traités.

Concernant les enveloppes, leur poids est dépendant du format :

* Enveloppe DL : 5 Grammes
* Enveloppe C5 : 7 grammes
* Enveloppe C4 : 14 grammes

**Encart**

Il n’y a pour le moment aucune production de l’AP-HP nécessitant d’insérer des encarts au niveau de la mise sous pli et mise sous enveloppe.

S’il s’avérait en cours de marché qu’il faille mettre en place ce type de production, les encarts seraient livrés pliés par un imprimeur dans les locaux du titulaire.

Le document ou l’encart devant être envoyés à un destinataire ne doit JAMAIS se retrouver dans l’enveloppe d’un autre. La qualité de la production est capitale et engage l’image de l’AP-HP. Dans cette hypothèse, les contrôles automatisés d’intégralité et d’intégrité des documents mis sous plis sont un impératif.

### Opération d'affranchissement

Le coût de l’opération d’affranchissement comporte le fait d’affranchir au nom de l'AP-HP, de disposer les plis dans les contenants et de les remettre à LA POSTE.

Le prestataire éditique doit être en mesure de prendre en compte la tarification et les exigences propres au routeur postal (bordereaux, étiquetage conforme au courrier industriel de La Poste, gestion des caissettes…).

**Le coût de l’Affranchissement (coût du « Timbre ») est à la charge de l’AP-HP**, directement facturé par LA POSTE.

**Remise en Poste :**

La remise en poste s’effectue sur le site du Centre de services éditiques du titulaire. Le titulaire fait en sorte **que l’ensemble des plis soient affranchis au tarif industriel, le plus bas offert par LA POSTE**. Afin de bénéficier des meilleurs tarifs postaux, l’AP-HP souhaite un seul dépôt postal quotidien à LA POSTE par le prestataire éditique.

La remise en poste dans les délais demeure un service crucial pour l’AP-HP. Les délais attendus sont indiqués plus loin dans le paragraphe relatif à la performance.

Le coût des engagements que prend le titulaire avec LA POSTE est inclus dans les prix qu’il propose pour ces prestations. L’AP-HP ne prend pas d’engagement avec La Poste pour le compte du Titulaire.

### Livraison ponctuelle de colis

La livraison ponctuelle de colis est prévue pour un colis ne dépassant pas 3 kg, dans l’un des sites AP-HP en Île-de-France.

Il s’agit typiquement des tirages de tests que le titulaire retourne par coursier.

La prestation comprend le colisage, l’emballage et la remise sur site.

### Courrier recommandé

Le traitement d’un recommandé comporte le fait d’affranchir au nom de l'AP-HP, de disposer les plis dans les contenants et de les remettre à LA POSTE et de retourner à l’AP-HP la preuve électronique de dépôt poste.

**Lettres Recommandées**

Le Titulaire doit être en capacité de traiter l’affranchissement des courriers qui lui seront envoyés comme devant être émis en recommandé avec ou sans accusé de réception. Le Service courriers recommandés fait l’objet d’une tarification spéciale de traitement.

**Lettres Recommandées dématérialisées**

Le Titulaire doit être en capacité d’offrir un service d’émission de courriers recommandés dématérialisés. Pour ce faire, il intègre dans son offre l’accès à ce service supplémentaire.

**Retour d’avis de réception ou de pli non distribué**

L’opération comporte la numérisation et le retour à l’AP-HP par fichier zip de l’avis de réception ou de non distribution.

### Fourniture d'enveloppes et de papiers

**Commande d’enveloppes avec logo AP-HP**

L’AP-HP commande au titulaire le stock d’enveloppes à fenêtre avec logo AP-HP nécessaires à la production.

Afin que cette commande soit honorée, il s’engage à fournir tous les mois à l’AP‑HP les quantités du stock dont il dispose et à alerter (par mail, à une adresse donnée par l’AP‑HP en début de marché – qui peut faire l’objet de mise à jour pendant toute la durée du marché) quand le stock atteint un seuil critique et que les commandes doivent être réalisées.

L’organisation de l’alerte doit être réalisée en début de marché (détermination du seuil critique).

**Enveloppes retour avec logo Trésor Public**

L’AP-HP commande au titulaire le stock d’enveloppes retour à fenêtre avec logo « Trésor Public » nécessaires à la production.

Afin que cette commande soit honorée, il s’engage à fournir tous les mois à l’AP-HP les quantités du stock dont il dispose et à alerter (par mail, à une adresse donnée par l’AP‑HP en début de marché ainsi qu’à chaque changement) quand le stock atteint un seuil critique et que les commandes doivent être réalisées.

L’organisation de l’alerte doit être réalisée en début de marché (détermination du seuil critique).

### Pli non distribué (PND)

Le Titulaire utilise son contrat ALLIAGE PREMIUM pour traiter les PND de l’AP-HP. Il refacture les coûts à l’AP-HP en appliquant les coûts prévus au marché, et en joignant pour justificatif des quantités la facturation de LA POSTE.

### Affranchissement étranger

Pour les courriers à l’international, l’AP-HP n’a pas de contrat avec LA POSTE vu le faible volume.

Le Titulaire isole automatiquement des lots de plis pour remplir des caissettes dédiées. Pour traiter de façon optimale ces courriers il met en place un processus le plus industriel possible.

Le Titulaire propose à l’AP-HP les meilleurs tarifs possibles qu’il peut obtenir de LA POSTE compte tenu de son activité générale et de la volumétrie des courriers de l’AP-HP.

Le coût de l’opération d’affranchissement des courriers à l’international comporte le fait de disposer les plis dans les contenants, de les remettre à LA POSTE, et aussi l’affranchissement lui-même. Ce dernier étant à refacturer à l’AP-HP en joignant pour justificatif la facturation de LA POSTE.

# QUALITE DE SERVICE

## Suivi du marché

Sont attendus de la part du Titulaire, le conseil, le pilotage et la gestion transversale du marché. Ces activités apportent une qualité de service à laquelle l’AP-HP est sensible.

Le suivi du marché ne fait l’objet d’aucune facturation. Son coût est ventilé au choix du Titulaire sur les autres prestations du marché faisant l’objet d’un prix.

Cette qualité de service s’appuie sur plusieurs dispositifs attendus de la part du Titulaire et présentés dans les paragraphes suivants :

### Réunion trimestrielle

Le suivi contractuel fait l’objet d’une réunion trimestrielle, tous les 3 mois à partir de la date de notification du marché, et/ou de manière exceptionnelle.

La réunion de suivi contractuel est organisée par le Titulaire, sauf avis contraire de l’AP-HP. L’AP‑HP peut accepter ou proposer l’annulation de cette réunion.

Le Titulaire fournit, au moins 3 jours ouvrés avant la tenue de la réunion, l’ordre du jour à valider par l’AP-HP.

L’ordre du jour recouvre au moins les points suivants :  
- un point sur l’exécution administrative et financière du marché,  
- un point sur les statistiques de production.

Les statistiques de production sont transmises à la DSN et à l’AGEPS et présentent au moins :  
- volumes mensuels et totaux annuels de production : pages, feuilles, plis  
- volumes mensuels et totaux annuels de plis par filière et par délai de dépôt (J, J+1, J+2)  
- CA mensuel, totaux annuel  
- incidents et demandes  
- travaux ponctuels : UO commandées

Le Titulaire diffuse par mail, dans les 3 jours ouvrés après la tenue de la réunion, le compte rendu de la réunion à valider par l’AP-HP.

Livrables attendus :  
- la tenue de chaque réunion de suivi contractuel et l’ordre du jour correspondant,  
- le compte-rendu de chaque réunion de suivi contractuel,  
- les tableaux de bord, statistiques, etc.

### Equipe du Titulaire

Le Titulaire s’engage à ce que des interlocuteurs soient disponibles pour gérer au quotidien les activités liées au marché.

Sont exigés la nomination chez le titulaire :

* D'un Interlocuteur Technique ayant les compétences permettant de traiter au quotidien les événements.
* D’un Responsable Technique traitant les demandes et, en cas d’incident, prenant les décisions et produisant les rapports.
* D’un Responsable Commercial représentant le Titulaire et apte à traiter tous les sujets de suivi du marché.

Pour assurer la continuité du service, ces interlocuteurs doivent être remplacés en cas d’absence ou de départ, et ce avec un délai de prévention de 3 semaines minimum, sous peine de pénalité.

Durant la phase d’initialisation, dans le PAQ, les modalités d’accès à l’équipe du Titulaire et de leurs remplacements sont fixées.

### Respect des coûts

Indicateurs :   
- cohérence des propositions détaillées par rapport au BPU marché,  
- cohérence entre les états de supervision et les flux de courriers émis par l’AP-HP.

Moyen de garantir l’objectif :  
- suivi du marché, suivi des engagements,  
- comparaison entre le bordereau et la fiche de livraison,  
- transparence et exactitude des consommations annoncées par le Centre de Services Editiques.

### Respect des délais

Indicateurs :  
- respect des jalons, du macro-planning et du planning détaillé lors de réalisation de prestations de services.

Moyen de garantir l’objectif :  
- tenue et réactualisation du planning, qualité et exactitude de l’information transmise par le Titulaire.

## Pilotage de la production

### Suivi des documents à produire

Dans le respect du contrat d’interfaces en annexe au présent CCTP, le titulaire doit retourner à l’AP‑HP toutes les informations nécessaires, dont elle a besoin :

* Le nombre de feuillets imprimés et le nombre de plis réalisés, par filière de production.
* Tous les changements de statuts, horodatés, qui remontent pour chaque pli dans les flux journaliers.

Ces informations sont renvoyées par transfert de fichier à l’AP-HP.

### Supervision de la Production – reporting

Le titulaire met à la disposition de l’AP‑HP un portail sécurisé comportant les états suivants :

* Etat mensuel de production (conservé sur 3 mois glissants) contenant les informations suivantes :
  + Date de production
  + Etat de la production
  + Nombre de traitements
  + Nombre de pages total
  + Nombre de plis total
* Etat quotidien de production (conservé sur 3 mois glissants) avec, par type de traitement (filière), les informations suivantes :
  + Identifiant unique
  + Niveau d’avancement de production
  + Nombre de fichiers
  + Nombre de pages total
  + Nombre de feuilles total
  + Nombre de plis total
* Etat détaillé de production (conservé sur 3 mois glissants) avec les informations suivantes :
  + Identifiant unique des fichiers inclus dans le traitement
  + Nom des fichiers inclus dans le traitement (intègre le nom du fichier transféré au titulaire par l’AP-HP)
  + Date de réception des fichiers inclus dans le traitement
  + Etat des éditions (par édition : identifiant, état, nombre de pages, nombre de feuilles)
  + Etat des mises sous plis (par mise sous pli : identifiant, état, nombre de plis, nombre de pages, nombre de feuilles, date de timbre, type d’affranchissement, type d’enveloppe)
* Etat des stocks, contenant, par type de produit stocké pour l’AP‑HP par le titulaire, les informations suivantes :
  + Référence unique produit du titulaire
  + Description détaillée du produit
  + Quantité lors du dernier comptage
  + Date du dernier comptage
  + Stock minimum
* Liste de l’ensemble des incidents répertoriés ayant un impact sur les données de l’AP‑HP ou leurs traitements associés. Cette liste est unique pour le présent marché, débute dès la mise en production éditique, et se clôt au terme du marché.
* Etat de facturation au jour le jour (conservé sur une année glissante)

Une documentation à jour décrivant l’utilisation fonctionnelle du portail est mise à la disposition de l’AP‑HP durant tout le marché.

Les états accessibles sur le portail sont visualisables, et si possible téléchargeables.

## Performance

Le candidat met en œuvre une organisation et une architecture fonctionnelle et technique du Centre de Services Editiques externalisé :

* Dont le lien avec l’AP-HP pour les transferts de fichiers est fluide et performant au regard des volumes de traitements annoncés.
* Dont les conditions générales de performances attendues sont décrites en suivant.

### Qualité de la prise en compte et de traitement des courriers

En cas de problème sur le site de production du candidat, 1% des documents courriers émis par l’AP-HP vers le Centre de Services Editiques peuvent faire l’objet de réémission par l’AP-HP.

En cas de problème sur le site de production du candidat, 1% d’erreurs d’aiguillage, sont admises. Il s’agit de courriers d’un destinataire se retrouvant dans l’enveloppe d’un autre.

En phase d’initialisation, dans le PAQ, les dispositions à prendre dans de tels cas sont décrites, ainsi que les conséquences en cas de non-respect du seuil de 1%.

L’indisponibilité du Centre de Services Editiques ne doit pas dépasser 1 jour ouvré, ni 5 fois par an. Avec rattrapage des transferts au plus tard à J+2, sous peine de pénalités.

### Délais de remise en poste ou de distribution

La journée, le « jour J », commence à 7h30. J étant les jours ouvrés du lundi au vendredi hors jours fériés.

Les flux reçus après le début du jour J sont traités dans les délais applicables au jour J suivant.

Pour les flux reçus avant le début du jour J le Titulaire s’engage à en assurer le dépôt postal dans les délais correspondants aux trois seuils suivants :

* 30% le jour J
* 90% à J+1
* 100% à J+2

Sous peine de pénalités, la performance mensuelle du service s’évalue sur la base des indicateurs « Qualité de Service » correspondant au trois seuils précédents, soit :

* QS1 taux de plis remis en poste ou distribués à J
* QS2 taux de plis remis en poste ou distribués à J+1
* QS3 taux de plis remis en poste ou distribués à J+2

Modalités de calculs :

* Le calcul des taux QS1, QS2 et QS3 est établi en plis, pour l’ensemble du mois.
* Le délai démarre à la date et l’heure d’acquittement par le Centre de Services Editiques de la réception du flux contenant les documents.
* La date et l’heure inscrites sur le bordereau de remise en Poste, marquent la fin du délai.
* Les acquittements de réceptions et les remises sont effectués par flux de documents.
* Le Titulaire s’assure de l’appartenance de chaque pli au flux traité.

En ce qui concerne le taux de documents réémis par l’AP-HP ou le taux d’erreurs d’aiguillage, et en cas de retard de remise en poste ou de délivrance en interne, c’est la date et l’heure d’acquittement de la première réception des documents par le Centre de Services Editiques qui fait foi.

Le CCAP précise les calculs de pénalités applicables en cas de dépassement de délai.

# CONTINUITE DE SERVICE

Le Titulaire doit sécuriser l’ensemble des informations et des traitements qu’il traite ou produit dans ses locaux et plus généralement au sein de son propre Système d’Information. Il doit y inclure les données traitées et les traitements lancés dans le cadre du présent marché, notamment dans le cadre de son PRA/PCA.

En cas d’incident bloquant ou mineur dans ses installations, le Titulaire propose à l’AP-HP un Processus de Continuité de l’Activité sans impact sur la performance des services fournis et sans impact organisationnel, technique ou logistique pour l’AP-HP.

## Traitement des incidents et litiges – principe d’escalade

Les incidents opérationnels graves, les litiges urgents, les défauts de qualité majeurs et tout autre événement ne pouvant s’inscrire dans ces catégories devront faire l’objet d’une procédure d’escalade.

Cette procédure est invocable à tout moment par les différents acteurs de l’AP-HP, et donne lieu à une convocation, envoyée par l’initiateur précisant l’ordre du jour et les participants.

## Plan de Reprise ou de Continuité d’Activité

En cas de site inaccessible ou sinistré le titulaire garantit que les flux émis par l’AP-HP arrivent sur les sites de repli, de façon transparente. Des renvois de flux en cours de transfert et perturbés lors de la panne sont admis.

En cas de déclenchement d’un PRA/PCA justifié par le Titulaire, PRA concernant les données de l’AP-HP et les traitements associés, il sera admis par l’AP-HP un retard exceptionnel de 2 jours ouvrés sur les délais des services fournis. Au-delà, l’AP-HP considèrera que la qualité de services attendue est déficiente et, sur la base des dispositions prévues au marché avec des délais majorés de 2 jours, des pénalités pourront être réclamées au Titulaire.

Pour assumer la continuité ou la reprise de toute la charge sur les sites restants, y compris pour les lots importants tels que ceux des bulletins de salaires, le titulaire s’assure que la production en temps normal préserve un taux de disponibilité suffisant. Au moins 40% en cas de bascule entre deux sites similaires.

Le titulaire doit être en mesure de présenter et d’activer (pour mesure d’efficacité) le PCA/PRA à l’AP-HP à tout moment sur demande.

# CONFIDENTIALITE

En ce qui concerne l’information appartenant à l’AP-HP, dont le titulaire est dépositaire du fait de son traitement dans ses locaux, le Titulaire doit se soumettre aux exigences de sécurité du SI de l’AP-HP, afin d’en assurer la sécurité en termes de confidentialité, d’intégrité et de disponibilité. Le Titulaire doit se conformer au document relatif à la « Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs » figurant en annexe au présent CCTP.

## Données de santé

Les flux reçus par le titulaire peuvent véhiculer des données de santé personnelles, hautement sensibles. Le Titulaire s’engage à maintenir la confidentialité de ces informations qui lui sont confiées. Cela concerne autant l’accès physique que l’accès logique à ces informations, en interne comme en externe au Titulaire.

Les installations et systèmes utilisés dans le cadre des prestations doivent permettre la mise en œuvre sans restriction du Code de la santé publique, dont l’article L1110-4 indique entre autres :

« I.- Toute personne prise en charge par un professionnel de santé, un établissement ou service, un professionnel ou organisme concourant à la prévention ou aux soins dont les conditions d'exercice ou les activités sont régies par le présent code, le service de santé des armées, un professionnel du secteur médico-social ou social ou un établissement ou service social et médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, **ce secret couvre l'ensemble des informations,** concernant la personne, **venues à la connaissance** du professionnel, de tout membre du personnel de ces établissements, services ou organismes et **de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes**. Il s'impose à tous les professionnels intervenant dans le système de santé. »

## Intégrité des données

Sauf demande spécifique de l’AP-HP, le Titulaire ne doit en aucun cas modifier ou altérer les données qui lui sont transmises pour impressions, mises sous plis, affranchissement et un routage postal ou interne AP-HP.

## Erreurs d’aiguillages

Tous les courriers envoyés en production doivent être remis au bon destinataire. **Les erreurs d’aiguillage de courriers doivent être signalées rapidement, leurs causes réparées**.

Ces erreurs sont listées dans le Tableau des Incidents dont il est fait référence au paragraphe précédent et relatif à la supervision de la production.

## Conservation des Informations

Pendant la phase de production, le Titulaire peut conserver les flux informatiques qui lui sont transmis jusqu’à la fin totale de leurs traitements respectifs. Cette opération ne peut dépasser 15 jours ouvrés.

# REGLEMENTATIONS, NORMES, RECOMMANDATIONS

Les prestations et fournitures du titulaire doivent respecter les règlementations, états de l’art, normes et standards en vigueur :

## Standards de LA POSTE

Le Titulaire doit respecter les standards de LA POSTE, et les normes associées, en matière de courrier industriel car il lui revient :

* D'affranchir les plis de façon à ce que LA POSTE facture directement les coûts affranchissement à l’AP-HP sur son contrat d’affranchissement de courrier industriel V3, et plus tard CI PREMIUM.
* De traiter les informations retournées par LA POSTE concernant les PND à l’aide de son contrat ALLIAGE PREMIUM pour les transmettre à l’AP-HP.
* De traiter des LRE dans le cadre du règlement eIDAS, cadre européen en matière d’identification électronique et de services de confiance, concerne notamment la signature électronique, en particulier le niveau de service LRE, qui est un équivalent légal au recommandé papier.

Voir aussi les spécifications sur le site WEB de LA POSTE, notamment celles concernant les plis avec le « Guide pratique courrier », figurant aussi en annexe au présent CCTP.

## Développement durable

Concernant son activité liée au marché, l’AP-HP attend du Titulaire qu’il prenne en compte des critères de développement durable, notamment :

* L’impact environnemental de son activité (livraison ponctuelle…).
* La gestion et le traitement des déchets (emballages…).
* La toxicité des matériaux employés (encres).
* L’utilisation de papier recyclable.
* L’utilisation d’imprimantes respectueuses de l’environnement (RoHS, DEEE).
* La maîtrise de la consommation d’énergie.

En matière d’utilisation de papier recyclable, le Titulaire doit répondre aux exigences minimales suivantes :

* Utiliser pour les éditions du présent marché au moins 70% de papier recyclable. Toutefois, cette exigence ne concerne pas les éditions des bulletins de salaire qui doivent pouvoir être conservés sur une longue période de l’ordre de 50 ans.
* Utiliser pour les papiers recyclés un taux minimum de 50% de fibres cellulosiques de récupération.
* Mettre en œuvre le label IMPRIM’VERT ou équivalent.

Lors de chaque réunion contractuelle trimestrielle, il fait état de son activité en la matière.

Les normes ou standards à prendre en compte sont :

* DI 2011/65/CE (2011-06-08) modifiée. Directive relative à la limitation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques (remplace la DI 2002/95/CE dite RoHS).
* Directive 2012/19/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (refonte de la directive DEEE 2002/96/CE).
* Décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l’élimination des déchets issus de ces équipements (DEEE)
* Décret n° 2012-617 du 2 mai 2012 relatif à la gestion des déchets de piles et accumulateurs et d’équipements électriques et électroniques.
* L’éco Label IMPRIM’VERT.
* La série des normes ISO 14000 concernant le management environnemental.

# ANNEXES

## Politique Générale de Sécurité de l'Information de l'AP-HP

Voir le fichier « .PDF » joint nommé :

*24-030-IT AOO ProductionCourriers CCTP-A01 PGSI*

## Sécurité dans la relation avec les Fournisseurs

Voir le fichier « .DOCX » joint nommé :

*24-030-IT AOO ProductionCourriers CCTP-A02 FournissseurSecurite*

## Contrat d’interface éditique

Voir le fichier « .DOCX » joint nommé :

*24-030-IT AOO ProductionCourriers CCTP-A03 ContratInterface*

## Documents Types

Voir le fichier « .XLSX » joint nommé :

*24-030-IT AOO ProductionCourriers CCTP-A04 DocumentsTypes*

## Guide pratique courrier

Voir le fichier « .PDF » joint nommé :

*24-030-IT AOO ProductionCourriers CCTP-A05 GuideCourrier 2024-01*