



CAHIER DES CHARGES

**Moyens d'Impression Collectifs et
ReprOgraphie (MICRO) :
Cahier des charges relatif à la mise à
disposition, au déploiement et à la gestion
des moyens d'impression du CEA
PARTIE A**

Réf.: DSI-SIT-2025-015

Date: 17/07/2025

SOMMAIRE

PREAMBULE	4
1 OBJET.....	4
1.1 Prestations à la charge du Titulaire	5
1.2 Volume estimatif et chiffres.....	5
1.3 Habilitation des personnes morales et physiques	5
1.3.1 Niveaux et Périmètre d'Habilitation.....	5
1.3.2 Procédure d'Habilitation et Calendrier	6
1.3.3 Obligations du Titulaire et de son Personnel Habilité	6
1.3.4 Conséquences en cas de Non-Respect	6
1.4 Interlocuteurs CEA & Titulaire	7
1.4.1 Pour le CEA	7
1.4.2 Pour le Titulaire.....	8
1.4.3 Exigences relatives aux Interlocuteurs Techniques	9
2 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE.....	10
2.1 Architecture système	11
2.2 La haute disponibilité	12
3 DETAIL DES PRESTATIONS	12
3.1 Conseil et assistance	12
3.1.1 Remplacement ou mise à disposition d'un équipement supplémentaire	12
3.1.2 Machines connectées à des réseaux spécifiques ou non connectées.....	13
3.1.3 Exceptions : Centre de crise ou cas particulier	13
3.1.4 Assistance technique	13
3.1.5 Aide à l'utilisation	13
3.2 Mise en place du Parc	14
3.2.1 Validation des équipements.....	14
3.2.2 Phases de recouvrement.....	17
3.2.3 Mise en service	18
3.2.4 Déplacement des matériels	18
3.2.5 Propriété des disques durs et mémoires rémanentes	19
3.2.6 Equipements installés en milieu radioactif.....	19
3.3 Infrastructure et licences pour la gestion des impressions sécurisées (uniFLOW).....	19
3.3.1 Solution uniFlow.....	19
3.4 Maintenance en conditions opérationnelles (MCO) et maintien en conditions de sécurité (MCS) des machines	20
3.4.1 Politique de suivi et d'applications des correctifs de sécurité	20
3.4.2 Gestion des incidents et des demandes	21
3.4.3 Disponibilité des pièces de rechange pour les machines.....	23
3. TETES D'IMPRESSION.....	23
4. UNITE LASER.....	23
5. UNITES DE FUSION.....	23
6. UNITES A TAMBOUR	23
7. UNITES DE TRANSFERT.....	23
8. KITS DE MAINTENANCE.....	23
9. ÉLÉMENTS DE L'ALIMENTATION EN PAPIER	23
10. CAPTEURS DE DENSITE	23
11. PANNEAUX DE CIRCUITS D'ALIMENTATION ET DE COMMANDE	23
12. ÉLÉMENTS DE FIXATION DES CARTOUCHES/CONTENEURS	23

13.	ALIMENTATION ELECTRIQUE EXTERNE	23
14.	CHARNIERES.	23
3.4.4	Déploiement des correctifs de sécurité.....	24
3.4.5	Qualité de service	24
3.4.6	Assurer la migration des systèmes obsolètes	24
3.4.7	Isoler les systèmes	25
3.4.8	Organisation.....	25
3.4.9	Outil de supervision	25
3.4.10	Outil de gestion d'impression et de numérisation	26
3.4.11	Traitement des données à caractère personnel	26
3.4.12	Continuité des Prestations – Délais d'intervention	27
4	CONDITIONS D'EXECUTION	27
4.1	Locaux et horaires	27
4.2	Contraintes de sécurité	27
4.2.1	Formation des utilisateurs.....	28
4.2.2	Mesures spécifiques pour les machines traitant d'informations classifiées	28
4.3	Contribution aux engagements du CEA dans le développement durable	28
4.3.1	Aspects environnementaux	29
4.3.2	Aspects sociaux	29
5	ETATS STATISTIQUES / TABLEAUX DE BORD DE SUIVI DE LA PRESTATION	31
5.1	La phase de recouvrement	31
	Objectifs.....	32
	Objectifs.....	34
5.2	La phase d'exploitation	36
	Objectifs.....	36
5.2.1	Les instances de suivi.....	36
5.2.2	Les réunions de suivi	37
5.2.3	Les tableaux de bord	38
	ANNEXE 1 - VOLUMES ESTIMATIFS	40
	ANNEXE 2 – CENTRES ET ANNEXES	42
	ANNEXE 3 – GLOSSAIRE.....	43

PREAMBULE

Le CEA

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

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

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

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

Les centres dépendant de la Direction des Applications Militaires (DAM) sont les suivants. Ils seront désignés ci-après « centres DAM » :

- | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ▪ Centre DAM-Ile de France - Bruyères-le-Châtel (91) ; | ▪ Valduc - Is sur Tille (21). |
| ▪ Le Ripault - Monts (37) ; | ▪ Le Ganil (14) |
| ▪ Cesta - Le Barp (33) ; | ▪ Île Longue (29) |
| ▪ Gramat (46) ; | ▪ TEE (annexe Cesta) |

Les autres centres sont les suivants. Ils seront désignés ci-après « centres civils » :

- | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------|
| ▪ Grenoble (38) ; | ▪ Marcoule (30) ; |
| ▪ Paris-Saclay - Fontenay-aux-Roses (92) et Saclay (91). | ▪ Cadarache (13) ; |

Nota :

Des annexes sont rattachées administrativement à certains centres. Par « annexe », on entend un bâtiment appartenant au CEA ou non, ou encore des zones au sein d'un bâtiment CEA ou d'un bâtiment appartenant à un tiers. Les annexes peuvent se situer à plusieurs dizaines de kilomètres du centre de rattachement.

Le détail des annexes (sites rattachés) couvertes par le présent accord figure en annexe 2 du présent document et en annexe de l'accord.

Il développe de nombreux partenariats avec les autres organismes de recherche, les collectivités locales et les universités.

1 OBJET

Le présent cahier des charges a pour objet la mise à disposition, le déploiement et la gestion des moyens d'impression du CEA.

Un second cahier des charges regroupe toutes les prestations de reprographie.

1.1 **Prestations à la charge du Titulaire**

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Titulaire s'engage à assurer les prestations de mise à disposition, déploiement et gestion des moyens d'impression, ci-après désignées « les Prestations », pour l'ensemble des sites du CEA et des bénéficiaires prévus dans l'accord-cadre.

Les Prestations proposées aux centres se décomposent comme suit :

- Conseil et assistance aux utilisateurs ;
- Mise en place d'un parc de matériel d'impression et de numérisation, ci-après désigné « le Parc » ;
- Maintien en condition opérationnelle et de sécurité et des applications associées du Parc ;
- Mise en place de solutions centralisées de supervision du parc ;
- Mise à disposition et intégration du logiciel d'impression sécurisé par badge et code PIN basé sur la solution uniFLOW (déjà déployée au CEA),
- Mise en place et gestion d'une plateforme d'échanges pour le suivi des pannes et autres réclamations clients.
- Exploitation de la solution,
- Remplacement des toners.

1.2 **Volume estimatif et chiffres**

L'inventaire du Parc en place ainsi que les consommations réalisées en 2024 sont indiqués en annexe 2 du présent document, et présentés centre par centre.

Ces volumes sont donnés à titre purement indicatif. Ils ne pourront en aucun cas être considérés comme un engagement de la part du CEA quant à sa consommation ultérieure.

Compte tenu de l'activité du CEA, le besoin concerne potentiellement l'ensemble des personnels CEA ainsi que ses prestataires, soient environ 21 000 personnes.

Le CEA anticipe une évolution du Parc de 280 machines.

1.3 **Habilitation des personnes morales et physiques**

La nature hautement sensible des informations et/ou des prestations requises dans le cadre du présent marché public impose des exigences strictes en matière de protection du Secret de la Défense Nationale (SDN). Par conséquent, le titulaire du marché et l'intégralité de son personnel affecté à la réalisation des prestations devront impérativement détenir et maintenir une Habilitation au Secret de la Défense Nationale (HSDN) valide et au niveau requis pour toute la durée du marché.

1.3.1 Niveaux et Périmètre d'Habilitation

Le niveau d'habilitation exigé pour ce marché est :

- SECRET DÉFENSE NATIONALE pour l'administration des machines d'impression.
- SECRET DÉFENSE NATIONALE pour les accès aux serveurs de l'infrastructure d'impression sécurisée.

Cette exigence s'applique à toutes les personnes physiques et morales (le titulaire lui-même, en tant qu'entité et ses sous-traitants) ayant accès aux informations ou aux zones classifiées, ou participant à des activités soumises à classification. Cela inclut, sans s'y limiter :

- Le représentant légal du titulaire.

- L'ensemble du personnel directement affecté à l'exécution de la prestation et susceptible d'avoir accès à des informations, documents ou supports classifiés "SECRET DÉFENSE"
- Le cas échéant, le personnel de soutien ou d'encadrement dont les fonctions nécessitent un accès indirect ou occasionnel à ces informations classifiées ou qui pourrait être amené à les traiter.

1.3.2 Procédure d'Habilitation et Calendrier

La procédure d'habilitation est instruite par l'autorité d'habilitation compétente des services du Premier ministre. Le titulaire s'engage à :

- Fournir, dès la notification du marché public ou à la première demande du pouvoir adjudicateur, la liste nominative et exhaustive de tout le personnel à habiliter.
- Obtenir les habilitations nécessaires avant tout accès aux informations ou zones classifiées et avant le démarrage des prestations requérant cette habilitation. Aucun accès ou début de prestation ne sera autorisé sans la validation préalable et explicite de l'habilitation par le CEA.
- Notifier sans délai le CEA de toute modification concernant le statut d'habilitation d'un de ses personnels (suspension, retrait, non-renouvellement, etc.).
- S'assurer que son personnel se soumettra aux enquêtes administratives approfondies menées par les services compétents en vue de l'octroi ou du maintien de l'habilitation.

Il est rappelé que l'octroi d'une Habilitation au Secret de la Défense Nationale est une décision souveraine de l'autorité d'habilitation et ne constitue en aucun cas un droit acquis. Les délais d'instruction des demandes d'habilitation peuvent être significatifs et sont incompressibles. Le titulaire est donc invité à prendre toutes les dispositions nécessaires pour anticiper ces délais dès la phase de candidature ou de contractualisation.

1.3.3 Obligations du Titulaire et de son Personnel Habilité

Le titulaire et son personnel habilité s'engagent à respecter scrupuleusement l'ensemble des dispositions de l'Instruction Générale Interministérielle n°1300/SGDSN/PSE/PSD du 9 décembre 2020 (IGI 1300) relative à la protection du Secret de la Défense Nationale, ou toute version ultérieure en vigueur. Cela inclut, de manière non exhaustive :

- Le respect absolu du principe du "besoin d'en connaître" : l'accès aux informations classifiées « SECRET DÉFENSE » est strictement limité aux seules personnes habilitées dont la mission l'exige impérativement.
- La protection physique et logique des informations, documents et matériels classifiés.
- L'application rigoureuse des règles spécifiques de sécurité des systèmes d'information (SSI) pour les systèmes traitant des informations classifiées.
- La non-divulgaration sous quelque forme que ce soit d'informations classifiées à des personnes non habilitées ou à des tiers non autorisés.
- L'obligation de discrétion et de loyauté vis-à-vis du service ou de l'organisme employeur.
- Le respect strict des procédures de gestion des informations classifiées (enregistrement, reproduction, destruction, transport, etc.).

1.3.4 Conséquences en cas de Non-Respect

Tout manquement aux obligations relatives à l'HSDN, ou toute perte ou divulgation non autorisée d'informations classifiées, entraînera immédiatement :

- La suspension ou la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire, sans préavis.
- Le retrait immédiat des habilitations concernées par l'autorité d'habilitation.
- L'application des pénalités contractuelles maximales prévues au marché.
- La mise en œuvre des poursuites pénales prévues par le Code Pénal en cas d'atteinte au Secret de la Défense Nationale (articles 413-9 à 413-12 notamment).

1.4 Interlocuteurs CEA & Titulaire

1.4.1 Pour le CEA

Le suivi de cet accord comporte des aspects techniques et des aspects contractuels.

Pour les aspects techniques, le Titulaire devra prendre connaissance des moyens et services informatiques du CEA. Ses interlocuteurs seront les suivants :

- **Aspects techniques**

Le CEA nomme deux **interlocuteurs techniques** du représentant du Titulaire au niveau national (un pour les centres civils et un pour les centres DAM) et **un ou plusieurs interlocuteurs locaux** dans chaque centre. Selon l'organisation et les besoins, les rôles de l'Interlocuteur local du Centre, décrits ci-dessous, sont assurés par une ou plusieurs personnes. La liste de leurs noms, coordonnées et rôles au démarrage des prestations sera communiquée au lancement de l'accord-cadre.

Pour le CEA, l'interlocuteur national technique :

- Coordonne à l'échelle nationale la gestion de l'accord national conjointement avec l'interlocuteur national commercial :
 - Il peut faire évoluer la gamme des machines autorisées (voir ci-dessous)
 - Il reçoit les éventuelles demandes de modifications et arbitre leur opportunité,

Sur les sites CEA, l'Interlocuteur technique local du Centre :

- Est l'interlocuteur du représentant du Titulaire sur le centre pour la gestion du contrat (demandes de travaux, facturation, ...) et les revues périodiques.
- Est l'interface privilégiée avec les services techniques supports du centre.
- Assure les rôles de responsable de parc pour les machines en libre-service :
 - Il centralise les demandes des unités ;
 - Il arbitre, si nécessaire, les échanges entre le Titulaire et l'unité (dysfonctionnement, interventions, adéquation au besoin, ...) ;
 - Il contrôle/suit la mise en place des machines, leurs déplacements et mise en sécurité en cas de déménagement ou travaux ;

Sur les centres CEA/DAM, l'interlocuteur technique national nommé valide et contrôle la conformité des caractéristiques techniques répondant aux contraintes de sécurité spécifiques demandées par CEA/DAM.

- **Aspects commerciaux**

Le CEA désigne un **interlocuteur commercial** du représentant du Titulaire au niveau national et **un ou plusieurs interlocuteurs locaux** dans chaque centre. Selon l'organisation et les besoins, les rôles de l'Interlocuteur local du Centre, décrits ci-dessous, sont assurés par une ou plusieurs personnes. La liste de leurs noms, coordonnées et rôles au démarrage des prestations sera communiquée au lancement de l'accord-cadre.

Pour le CEA, l'Interlocuteur commercial national :

- Est l'interlocuteur du représentant du Titulaire sur l'ensemble des centres pour la gestion du contrat et les revues périodiques
- Est l'interface privilégiée avec les interlocuteurs commerciaux locaux.
- Coordonne à l'échelle nationale la gestion de l'accord national
 - o Il reçoit les demandes de révision de prix dans le respect des dispositions contractuelles,
 - o Il peut arbitrer des litiges en lien avec l'interprétations des dispositions contractuelles,
 - o Il contrôle/suit le respect des engagements contractuels du titulaire ;

Les interlocuteurs commerciaux locaux des centres :

- Assurent le suivi contractuel à l'échelle locale et sont en interface avec l'interlocuteur commercial national,
- Peuvent arbitrer certains litiges locaux et appliquer des pénalités contractuelles en cas de non-respect des engagements,
- Peuvent adresser des courriers de mise en demeure au titulaire moyennant une information de l'interlocuteur national.

1.4.2 Pour le Titulaire

Outre le personnel dédié à la réalisation des Prestations (dont le représentant du Titulaire) et l'interlocuteur commercial national, Le titulaire s'engage à mettre à disposition des interlocuteurs techniques dédiés et qualifiés pour toute la durée du marché. Ces interlocuteurs devront garantir une expertise approfondie et une réactivité adaptée aux besoins du service et devront être capables de répondre aux questions informatiques (MCO, MCS), d'intégration et de sécurité :

- Aux correspondants informatiques ;
- Aux Assistants Sécurité des Systèmes d'Information (ASSI) ;
- Aux STIC (Services des Technologies de l'information et de la Communication)
- A DSI (Département des Services en Informatique)
- A l'ensemble des interlocuteurs CEA désignés au point 1.3.1 ci-dessus.

Les interlocuteurs techniques prendront également en charge, à un niveau expertise :

- L'assistance aux experts du CEA ;
- La gestion des incidents critiques ;
- La gestion des problèmes ;
- La veille technologique ;
- La gestion des versions logicielles ;
- La gestion anticipée des fins de vie et obsolescence des matériels ;
- Coordination entre les équipes support du Titulaire et le CEA.

Les interlocuteurs techniques assistent le CEA dans la mise en place de plans d'action, avec l'objectif de rentrer dans un processus d'amélioration continue comprenant :

- L'analyse des incidents et l'assistance dans la mise en place de plans d'action ;
- L'assistance à l'optimisation des processus de gestion des incidents et à l'enrichissement de la base de connaissance ;
- Le conseil et l'assistance dans le cadre de la gestion des versions, de la mesure des impacts et des procédures de reprise activités ;
- Le conseil dans l'optimisation et l'évolution des architectures.

Les interlocuteurs techniques doivent être présents aux réunions de suivi trimestrielles.

1.4.3 Exigences relatives aux Interlocuteurs Techniques

1.4.3.1 Qualifications du personnel clé

Le titulaire devra justifier que les interlocuteurs techniques désignés pour ce marché possèdent les qualifications minimales suivantes :

- Niveau d'études et expérience : Disposer d'un diplôme d'ingénieur (Bac+5) dans les domaines de l'informatique, des systèmes d'information, des réseaux ou équivalent. Une expérience minimale de 5 années dans l'administration, le support ou le développement de solutions similaires est requise.
- Certification sur la solution logicielle : Les interlocuteurs techniques devront être titulaires de certifications reconnues par l'éditeur l'outil de gestion de l'impression sécurisée, par l'éditeur de l'outil de supervision et le fabricant des machines du parc. Le niveau de certification attendu est professionnel. Le titulaire devra fournir les preuves de ces certifications (copies des diplômes ou attestations de réussite) avant le démarrage des prestations.
- Certification sur le système d'exploitation hôte : Les interlocuteurs techniques devront également être titulaires de certifications reconnues par l'éditeur du système d'exploitation hébergeant la solution (par exemple : "Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)", "Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate", "CompTIA Linux+", etc.). Le niveau de certification attendu est professionnel. Le titulaire devra fournir les preuves de ces certifications avant le démarrage des prestations.
- Compétences en haute disponibilité : Compte tenu de l'évolution de l'architecture vers une infrastructure à haute disponibilité, les interlocuteurs techniques devront démontrer une expertise avérée dans la conception, la mise en œuvre et la gestion de systèmes résilients. Cela inclut la connaissance et l'expérience des concepts suivants :
 - Clustering (clustering de serveurs, clustering de bases de données)
 - Réplication de données
 - Mécanismes de basculement (failover) automatique
 - Gestion de la charge (load balancing)
 - Plans de reprise d'activité (PRA) et de continuité de service (PCS)
 - Supervision et alertes spécifiques aux architectures HA. Des certifications spécifiques à la haute disponibilité (par exemple, sur des technologies de clustering ou de virtualisation HA) seront un atout et devront être mentionnées.

- Compétences linguistiques : Une maîtrise du français est exigée, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour faciliter les échanges techniques et fonctionnels. De plus, une excellente compréhension technique de l'anglais écrit est indispensable pour la lecture et l'assimilation de la documentation technique (manuels, notes de version, bases de connaissances, etc.) fournie par les éditeurs de logiciels et de systèmes d'exploitation.

1.4.3.2 Rôles et Disponibilité

Le titulaire s'engage à définir clairement les rôles de chaque interlocuteur technique et à garantir leur disponibilité selon les modalités suivantes :

- Interlocuteur principal : Un interlocuteur technique principal sera désigné comme point de contact privilégié pour toutes les questions techniques relatives à la solution et à son environnement.
- Disponibilité : Les interlocuteurs devront être joignables et disponibles pendant les heures ouvrées du centre CEA de rattachement. En cas d'indisponibilité temporaire (congrés, maladie), le titulaire s'engage à mettre à disposition un remplaçant disposant de qualifications équivalentes.
- Réactivité : Le titulaire devra garantir des délais de réponse et d'intervention adaptés aux niveaux de service définis dans le présent cahier des charges.

1.4.3.3 Preuves et Suivi

Lors de la remise de son offre, le candidat devra détailler l'organisation de son équipe technique et fournir les CV des interlocuteurs clés pressentis, accompagnés des justificatifs des certifications mentionnées.

Pendant l'exécution du marché, le CEA se réserve le droit de demander des preuves du maintien des certifications et de l'adéquation des compétences des interlocuteurs techniques. Toute modification du personnel clé devra être signalée au préalable au CEA et validée par ce dernier.

2 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Les équipements seront déployés sur les réseaux locaux des centres qui utilisent majoritairement le standard 100 baseT en câblage RJ45 (Il peut persister parfois encore du 10 baseT). L'adressage réseau de ces équipements se fait sur des zones réseau filtrées afin de limiter et de contrôler l'émission de documents numérisés.

Les réseaux locaux et de Centre sont pour la plupart administrés par des équipes sous la responsabilité des Directions de Centre. Le réseau global d'interconnexion est géré par la Direction des systèmes d'informations (DSI) du CEA avec l'aide d'un contrat d'infogérance. Une Politique de Sécurité Réseau définit et assure le zonage du réseau CEA. De nombreux réseaux classifiés, isolés de l'Internet, sont déployés sur les sites, en particulier dans les centres DAM. Ils sont construits selon les mêmes principes et s'appuient sur des technologies similaires.

Les utilisateurs disposent de postes de travail et de comptes d'authentification déclarés dans un annuaire de la zone réseau auxquels ils sont rattachés (Active Directory ou LDAP principalement).

Les postes de travail fonctionnent majoritairement sur des OS Windows (80%), mais aussi Linux et MacOS.

Tous ces postes sont susceptibles d'utiliser les services d'impression proposés par le présent accord-cadre. Des serveurs d'impressions sont disponibles sur chaque centre et pour la majorité de zone réseau (Windows et CUPS principalement).

Sur les réseaux principaux une solution uniFLOW est déployée permettant l'identification des utilisateurs depuis les machines objets de cet accord-cadre.

2.1 Architecture système

L'administration des serveurs ne peut pas être réalisée à distance (extérieur au réseau interne CEA) pour des raisons de sécurité. De fait, il a été déployé les architectures indépendantes suivantes sur plusieurs centres CEA civils et DAM afin de garantir l'impression sécurisée et les statistiques :

Pour les centres CEA civils

- 1 serveur maître uniFLOW central et mutualisé (logiciel d'authentification utilisateurs, fonction Follow-me),
- 2 serveurs d'impression secondaires RPS (Remote Print Server), excepté pour le site de Fontenay aux Roses qui dispose d'1 seul RPS au vu de la faible quantité de MFP présentes. Les sites annexes sont rattachés au site de tutelle. Ceci afin de garantir la disponibilité du service d'impression à l'utilisateur
- 1 serveur de supervision iWEMC (supervision du parc matériel, gestionnaire d'alertes)
- 1 serveur agent iWEMC par site principal.
- 1 réseau par site dédié aux machines d'impression.

Pour les centres CEA DAM

- 1 serveur maître uniFLOW central et mutualisé (logiciel d'authentification utilisateurs, fonction Follow-me),
- 1 serveur d'impression secondaire RPS (Remote Print Server), excepté pour les sites annexes, qui sont rattachés à un centre de tutelle au vu de la faible quantité de MFP présentes.
- 1 serveur de supervision iWEMC centralisé (supervision du parc matériel, gestionnaire d'alertes)
- 1 serveur agent iWEMC centralisé et mutualisé.
- 1 réseau par site dédié aux machines d'impression.

La mission de MCS/MCO de l'infrastructure est co-réalisée avec l'exploitant de chaque site.

Une matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) sera élaborée conjointement par le CEA et le Titulaire dès le lancement du marché.

L'objectif de cette approche collaborative est d'assurer une compréhension et une appropriation mutuelles des rôles et responsabilités de chacun tout au long du présent marché. Cette élaboration conjointe permettra de définir clairement :

- Qui est Responsable de l'exécution d'une tâche ou d'une activité.
- Qui est Redevable (Accountable) du résultat final et de la bonne réalisation.
- Qui doit être Consulté avant une décision ou une action.
- Qui doit être Informé de l'avancement ou des décisions prises.

Cette démarche collaborative vise à faciliter une communication fluide et efficace, optimisera la prise de décision et garantira une exécution sereine et réussie du marché.

Une réunion dédiée à cette élaboration conjointe sera planifiée au début du projet. Le Titulaire est invité à identifier les membres clés de votre équipe qui seront directement impliqués dans cette démarche

L'ensemble des centres CEA Civils et DAM équipés des solutions uniFLOW, iWEMC et de RPS sont mis à niveau en mode projet selon l'architecture.

2.2 La haute disponibilité

Les centres CEA civils disposent d'une architecture de serveurs d'impression sécurisée (RPS) à haute disponibilité basée sur la solution uniFLOW.

Compte tenu de la volonté d'homogénéisation des architectures systèmes entre les centres CEA civils et DAM, le titulaire s'engage à accompagner dans la mise en œuvre d'une infrastructure à haute disponibilité pour les centres CEA DAM.

Le serveur Maître uniFLOW n'est là que pour donner les autorisations et produire les rapports d'usage. Si le lien entre ce serveur et les serveurs d'impression (RPS) devait être coupé, les utilisateurs pourront toujours utiliser l'ensemble des services d'impression. Si un serveur d'impression devait être hors fonction, le second prendrait automatiquement la relève sans intervention humaine (résilience),

3 DETAIL DES PRESTATIONS

3.1 Conseil et assistance

3.1.1 Remplacement ou mise à disposition d'un équipement supplémentaire

Le Titulaire doit s'assurer de l'adéquation des machines proposées avec les usages des utilisateurs.

Pour chaque demande d'installation d'une machine par une unité utilisatrice, le Titulaire procède à une analyse du besoin (volume traité, noir & blanc ou couleur, scanner, connexion, étude d'implantation du matériel ...). La proposition tient compte également de l'organisation du travail, du nombre de salariés concerné et de l'organisation géographique de l'unité utilisatrice. Il propose ensuite une machine dans la gamme retenue par le CEA . Le Titulaire veillera à mettre à disposition dans la mesure du possible une machine répondant à une performance énergétique (mode veille et économie d'énergie, label Energy Star, EPEAT, TCO Certified ou équivalent).

Dans le cas où la machine conseillée par le Titulaire ne correspond pas aux besoins de l'unité utilisatrice, le Titulaire s'engage à remplacer en accord avec l'interlocuteur local la machine pour une autre plus adéquat sans supplément.

La machine proposée ne peut être associé à un engagement de volume.

Le Titulaire s'engage à donner suite à toute demande d'une unité utilisatrice pendant toute la durée de l'accord-cadre. Le Titulaire ne peut arguer de la durée de la mise à disposition pour demander une modification des conditions définies dans ce dernier.

Les demandes sont effectuées par l'Interlocuteur local, accompagné d'un contact appartenant à l'unité utilisatrice.

Le Titulaire devra en outre proposer une formule permettant d'estimer le coût du rachat en fonction de l'âge de la machine. Il s'agit là de permettre au CEA de conserver la machine dans le cas où celui-ci ne pourrait être restitué (exemple : problème de rémanence d'information non maîtrisé).

3.1.2 Machines connectées à des réseaux spécifiques ou non connectées

Chaque Centre CEA dispose de machines qu'il s'autorise à ne pas faire piloter par uniFLOW.

3.1.3 Exceptions : Centre de crise ou cas particulier

Chaque Centre CEA dispose d'un centre de crise pouvant utiliser de manière ponctuelle une machine. La machine dédiée à ce centre de crise doit répondre aux besoins définis par le Centre sans aucun engagement en matière de volume.

De même, d'autres unités spécifiques peuvent émettre des demandes n'entrant pas dans les gammes retenues. Le cas échéant, l'arbitrage se fera au niveau de l'interlocuteur commercial national.

3.1.4 Assistance technique

Le Titulaire propose aux unités des machines dont la configuration répond aux exigences techniques du CEA ainsi qu'aux exigences générales de sécurité et aux exigences renforcées pour les machines traitant des documents classifiés.

Le Titulaire met à disposition du CEA ou de son représentant un accès aux référentiels techniques, pilotes et autres sources d'informations concernant les machines proposés (FAQ, etc.).

3.1.5 Aide à l'utilisation

Le CEA vise à standardiser son parc de machines sur l'ensemble des sites et à optimiser l'utilisation de ses ressources d'impression. Au-delà de l'aspect matériel, l'enjeu majeur réside dans l'adoption par les utilisateurs et la garantie d'une autonomie rapide grâce à une documentation claire et des formations adaptées.

Il participe à la formation des utilisateurs par le biais de l'affichage à proximité ou sur les appareils. Son personnel assure la formation des utilisateurs quant au fonctionnement des machines. La date et l'heure de la formation sont définies d'un commun accord entre le Titulaire et l'unité utilisatrice.

3.1.5.1 Développement et Livraison du Guide Rapide d'Utilisation

Le Titulaire fournit, à la réunion de lancement de l'accord-cadre un guide d'utilisation des fonctionnalités des machines au format électronique en accord avec les critères énoncés ci-dessous :

- Conception pédagogique : Le Titulaire propose une approche pédagogique pour la conception d'un guide rapide d'utilisation (Quick Start Guide). Ce guide doit être intuitif, visuel (schémas, icônes) et succinct.
 - Contenu obligatoire :
 - Prise en main générale : Interface utilisateur, mise sous tension/hors tension, identification des consommables.
 - Impression : Envoi de documents depuis différentes applications (bureautique, PDF), gestion des options (recto/verso, N&B/couleur, agrafage/perforation si applicable).
 - Copie : Réalisation de copies simples, multiples, recto/verso, réglage de la luminosité/contraste, tri.
 - Numérisation : Envoi vers e-mail (authentification LDAP), vers dossiers réseau (SMB), vers clé USB. Spécification des formats de sortie (PDF/A, JPEG, TIFF).
- Maintenance de premier niveau : Remplacement des toners/cartouches, résolution des bourrages papier (avec schémas clairs), chargement du papier dans les bacs.

- Format et diffusion :
 - Version imprimée (A4, pelliculée) : Un exemplaire par machine et une dotation pour chaque service.
 - Version numérique (PDF interactif) : Mises à disposition sur notre intranet.
- Langues : Français et Anglais.
- La date de livraison : la date de livraison sera fixée lors de la réunion de lancement de l'accord-cadre.

3.1.5.2 Programme de formation des utilisateurs

Le principal risque associé à chacune des fonctions des machines est leur méconnaissance par les utilisateurs. Le manque d'expérience des utilisateurs peut entraîner des erreurs d'utilisation pouvant aboutir à des incidents au centre de support.

Le Titulaire s'engage à fournir les outils de formation pour la bonne utilisation des machines, ainsi que pour la sensibilisation aux risques liés à leur usage. Le Titulaire participe à la formation des utilisateurs par le biais de l'affichage à proximité ou sur les appareils. Son personnel assure la formation des utilisateurs quant au fonctionnement des machines en respectant les conditions suivantes:

- Stratégie de formation : Le Titulaire propose un plan de formation incluant des sessions sur site et des ressources d'e-learning complémentaires.
- Sessions sur site :
 - Période : Les sessions (date et heure) de la formation devront être planifiées en coordination avec l'Interlocuteur local du Centre et les unités informatiques, en fonction des disponibilités des services.
 - Lieux : Formation sur chaque site principal des centres CEA civils et DAM (liste des sites en Annexe 2), dans les salles de formation ou à proximité des machines.
 - Format : Sessions de 1h00 à 2h00 maximum, avec une partie théorique/démonstration et une partie pratique dirigée.
 - Contenu : Reprise et approfondissement des points du guide rapide, focus sur les fonctionnalités avancées (ex: impression sécurisée par badge, OCR, gestion des files d'attente), et session de questions-réponses.
 - Modalités : Le Titulaire fournira le matériel pédagogique et les supports de cours. La logistique des salles et la convocation des participants seront gérées localement par chaque centre.
- Ressources d'e-learning : Le Titulaire propose la création de tutoriels vidéo courts ou de modules d'e-learning reprenant les points clés du guide et de la formation, accessibles via notre LMS interne.
- Formateurs : Experts des machines proposées, dotés de compétences pédagogiques avérées.

3.2 Mise en place du Parc

3.2.1 Validation des équipements

Dispositions générales :

La gamme des équipements proposée par le Titulaire doit couvrir les besoins actuels et futurs des utilisateurs en matière de volume d'impression, de numérisation, de copie et répondre aux normes et réglementation en

vigueur, durant toute la durée de l'accord-cadre. Cette gamme est constituée et maintenue à jour par le Titulaire en accord avec l'interlocuteur national et les Interlocuteurs locaux des Centres. En cas de non-respect de cette disposition, le Titulaire s'engage à retirer des sites CEA tout équipement qui aurait été installé sans cet accord moyennant le respect des conditions suivantes :

- Information préalable et écrite du responsable de l'unité concerné avec un préavis de 1 mois.
- Information préalable de l'interlocuteur commercial local par écrit et avec un préavis de 1 mois
- Interdiction de facturer un équipement qui ne correspondrait pas à la gamme retenue par le CEA et pour lequel le Titulaire n'aurait pas reçu un accord écrit de la part de l'interlocuteur commercial local et du responsable de l'unité.
- Obligation de gérer le retrait du matériel dans des conditions satisfaisantes, à titre gracieux et sous un délai raisonnable ne pouvant dépasser le mois.
- Mise à disposition de l'unité un équipement de remplacement correspondant à la gamme retenue par le CEA sous un délai raisonnable ne pouvant excéder le mois.

Dans le cadre de l'optimisation de nos infrastructures, il est demandé au Titulaire de proposer au minimum une gamme de deux modèles de machines de dernière génération traitant les formats A4 et A3.

La gamme retenue sera adaptée aux contraintes de sécurité du CEA (voir ci-après 4.2 – Contraintes de sécurité), notamment en matière de protection des informations classifiées (voir ci-après 4.2.2 – Mesures spécifiques aux machines traitant d'informations classifiées) ainsi qu'à la gestion des supports de stockage rémanent (voir ci-après 3.2.8 – Propriété des disques durs et mémoires rémanentes). Tous les équipements avec disque dur doivent disposer de fonctions de chiffrement de ces disques, activés par défaut.

Aucune fonction de communication sans-fil ne doit être disponible sur les équipements (Wifi, Bluetooth, IR, 4G/5G, etc.).

La gamme dédiée aux centres DAM peut être réduite par rapport à celle des centres civils car les équipements de ces centres doivent respecter en sus les dispositions spécifiques de la **Note d'application « Maintenance des systèmes d'information »** de la Directive DAM de Protection des Systèmes d'Information (D2PSI), consultable sur demande.

La validation des gammes dédiées aux centres DAM sera effectuée par le CEA (Interlocuteurs locaux DAM, spécialistes DAM de la sécurité informatique) avec le concours du Titulaire. En conséquence le Titulaire doit être en mesure de fournir l'ensemble des informations techniques des produits permettant de mener à bien cette étude. Ce travail commun pourrait par exemple permettre d'homologuer deux ou trois modèles de machines dédiées à la DAM.

La validation des gammes dédiées aux centres civils est réalisée sur la base de la validation des gammes de la DAM.

La gamme des équipements proposée par le Titulaire doit répondre aux exigences de développement durable actuelles (voir ci-après 4.3 – Contribution aux engagements du CEA dans le développement durable).

La documentation associée à chaque équipement doit être rédigée en français et accessible aisément à chaque utilisateur.

Cette gamme comprend à minima des équipements traitant exclusivement du format A4 et des équipements traitant les format A4 et A3.

Format A4 : Tous les équipements installés doivent disposer à minima des fonctions suivantes :

- Trieuse ;
- Agrafeuse ;
- Écran tactile ;
- Recto verso ;
- Chargeur automatique ;
- Bacs à ramettes ;
- Bac manuel ;
- Connexion réseau filaire;
- Impression sécurisée par code PIN ;
- Impression sécurisée délocalisée (badge utilisateur avec code PIN) ;
- Scan couleur ;
- Scan to e-mail avec fonction OCR (verrouillable sur des périmètres définis par le client) ;
- Scan to share avec fonction OCR.
- Scan to USB avec fonction OCR
- Mode veille et économie d'énergie

Les équipements doivent disposer à minima des critères énumérés ci-après :

Modèle A4 Monochrome	Modèle A4 Couleur
40 ppm	25 ppm N&B / 25 ppm Couleur
Caractéristiques communes	
Interface réseau 10/100 intégrée	
1 magasin papier d'une capacité minimum de 500 feuilles	
Emulation PCL6 et Postscript 3 minimum	
Recto / verso automatique	
Agrafeuse à 1 point	
Impression par badge compatible avec le badge CEA en mode sans contact (Mifare)	
Dispositif d'économie d'énergie, consommation veille	
Certification GreenGuard, EPEAT, TCO Printer, Blue ANGEL (ou équivalent)	

Format A4/A3 : Tous les équipements installés doivent disposer à minima des fonctions suivantes :

- Agrafeuse ;
- Trieuse ;
- Écran tactile ;
- Recto verso ;
- Chargeur automatique ;
- Bacs à ramettes ;
- Bac Manuel ;
- Connexion réseau filaire;
- Impression sécurisée par code PIN ;
- Impression sécurisée délocalisée (badge utilisateur avec code PIN) ;
- Scan couleur ;
- Scan to e-mail avec fonction OCR (verrouillable sur des périmètres définis par le client) ;
- Scan to share avec fonction OCR.
- Scan to USB avec fonction OCR.

Les équipements doivent disposer à minima des critères énumérés ci-après :

Modèle A4/A3 Monochrome	Modèle A4/A3 Couleur
45 ppm	30 ppm N&B / 30 ppm Couleur
Caractéristiques communes	
Interface réseau 10/100 intégrée	
1 magasin papier d'une capacité minimum de 500 feuilles A4	
1 magasin papier d'une capacité minimum de 500 feuilles A3	
Emulation PCL6 et Postscript 3 minimum	
Recto / verso automatique	
Agrafeuse à 1 point	
Impression par badge compatible avec le badge CEA en mode sans contact (Mifare)	
Dispositif d'économie d'énergie, consommation veille	
Certification GreenGuard, EPEAT, TCO Printer, Blue ANGEL (ou équivalent)	

Traceurs (Prestation supplémentaire éventuelle, n'entrant pas dans la sélection des offres, cf. règlement d'appel d'offre) :

Les équipements doivent disposer à minima des critères énumérés ci-après :

Traceurs Plan	Traceurs Imagerie (Poster)
Format A0, A1, A2 et hors format	Format A0, A1, A2 et hors format
Découpage du papier à la sortie	Support d'impression (papier, vinyle, toile...)
Options <ul style="list-style-type: none"> - Scanner - Pliage 	Qualité de l'impression dans le temps : Encre haute tenue, peu sensible aux UV
Caractéristiques communes	
Connectivité Ethernet 100 / 1000 Base-T	
Driver Windows 11 et Server 2022 minimum	

La configuration proposée pour les deux types de traceurs (plan et poster) précisera au cadre de réponse :

- La vitesse et qualité d'impression ;
- Le nombre de cartouche couleur ;
- Le mode de chargement et de sortie (face avant, ...)
- Le nombre de racks
- Le type d'encre (acrylique, solvant, ...)
- Les options d'envois des documents scannés (mail, partage, ...)
- La compatibilité Windows / Mac / Linux.

3.2.2 Phases de recouvrement

Le déroulement des prestations comprend deux phases de recouvrement : initiale et finale.

3.2.2.1 Phase de recouvrement initiale

La phase de recouvrement initiale se déroule pendant les 9 mois à compter de la date de démarrage de l'accord-cadre. Pendant cette phase, le Titulaire s'engage à remplacer la totalité du Parc existant, sous réserve de l'obtention de tous les accords nécessaires de la part du CEA.

3.2.2.2 Phase de recouvrement finale

La phase de recouvrement finale se déroule pendant les 9 mois à compter de la date d'échéance de l'accord-cadre. Pendant cette phase, le Titulaire s'engage à retirer la totalité du Parc existant, sous réserve de l'obtention de tous les accords nécessaires de la part du CEA.

Le remplacement du parc pendant les phases de recouvrement se fera en coordination entre les Titulaires sortant et entrant et l'Interlocuteur local du Centre sur la base d'un planning pour chaque unité qui sera fourni un mois après le début de cette phase de recouvrement.

Durant la phase de recouvrement, le Titulaire en coordination avec l'Interlocuteur local du Centre et les unités informatiques assurera l'ensemble des actions maintien en condition opérationnelle (MCO) et du Maintien en Condition de Sécurité (MCS) de la solution d'impression par badge et de la supervision.

A l'issue de la phase de recouvrement, tous les matériels du Parc doivent correspondre à la gamme proposée par le Titulaire dans le cadre de l'accord-cadre.

3.2.3 Mise en service

Le Titulaire assure la livraison,

- La livraison des équipements : Fourniture de modèles de machines de dernière génération, robustes et sécurisées, répondant aux spécifications détaillées en Annexe 1.
- Le déploiement : Planification, livraison, installation et configuration de l'équipement dans les locaux de l'unité utilisatrice (liste des sites en Annexe 2). Intégration complète dans notre système d'information (Active Directory, DNS, supervision, CMDB, sauvegarde, GED) et nos solutions de gestion d'impression centralisée. Il doit transmettre toutes les informations nécessaires à la réalisation des opérations préalables à toute mise en service (création de la file d'impression, raccordement au réseau, etc.).
- Tests d'intégration : Réalisation de tests fonctionnels et de performance post-installation.

Ces opérations ainsi que la définition des dates de livraison et d'installation de l'équipement se font en coordination avec l'Interlocuteur local.

Si l'équipement est destiné à être piloté par la solution d'impression sécurisée (cas majoritaire), le titulaire en assure l'enregistrement dans l'outil uniFLOW.

Un procès-verbal de mise à disposition des équipements est signé contradictoirement entre le CEA et le Titulaire après chaque livraison d'équipement.

Nota : sur la plupart des centres CEA, les matériels sont livrés à un accueil marchandise (rupture de charge) et pris en charge via le contrat de manutention du site. Pour les enlèvements, le Titulaire se rapprochera de son interlocuteur technique/commercial local afin de s'assurer du respect des obligations des centres. A noter que tout matériel devant être retiré doit passer au portique radiologique et présenter un BSD (Bon de Sortie) à la Sécurité du Centre.

S'agissant d'un matériel pouvant contenir des données confidentielles, le Bon de Sortie devra obtenir l'aval de l'assistant sécurité informatique concerné.

En cas de non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt une pénalité contractuelle forfaitaire par écart constaté.

3.2.4 Déplacement des matériels

Le Titulaire est responsable de l'enlèvement de tout équipement en cas de panne, de remplacement, de fin de mise à disposition ou de déménagement de l'unité utilisatrice.

Le coût de déplacement d'un équipement est à la charge du Titulaire s'il en est à l'initiative, par exemple dans le cadre d'une optimisation de parc ; le coût est à la charge du CEA si le déplacement de l'équipement est effectué à la demande d'une unité. Ce coût est prévu contractuellement sous la forme d'un bordereau de Prix forfaitaire assorti d'un délai contractuel.

Les délais pour déplacement de matériels seront fixés en accord avec l'unité concernée et ne pourront excéder le mois. A défaut une pénalité contractuelle pourra être appliquée.

3.2.5 Propriété des disques durs et mémoires rémanentes

Le Titulaire doit préalablement à la mise en service d'un matériel, déclarer l'ensemble des mémoires rémanentes qu'il contient et s'engage sur l'exhaustivité de cette déclaration. Le Titulaire autorise, le cas échéant, le CEA à procéder à la vérification de cette déclaration.

Pour des raisons de sécurité, le CEA reste propriétaire du disque dur et de toutes les mémoires rémanentes de chaque équipement en disposant. Ces éléments sont retirés du matériel et restitués au CEA avant toute sortie du Centre, y compris dans le cadre d'une réparation faisant l'objet d'un retour usine. Le Titulaire fournit au CEA tous les éléments lui assurant une parfaite traçabilité des machines retirées (destruction, remise en service auprès d'un autre client, etc.).

Dans certains cas, le CEA peut être amené à demander, ponctuellement, la restitution complète de l'électronique des équipements.

Les supports informatiques d'informations classifiées ou protégées sont détruits selon les modalités réglementaires.

Ces dispositions restent en vigueur à tout moment, y compris après l'échéance de l'accord-cadre.

Le Titulaire fournit par écrit officiel et signé, pour chaque type de machine à installer, la liste exhaustive des éléments de mémoire inclus et le document technique pour les localiser dans l'équipement. Cet engagement doit être obtenu en amont de toute installation du matériel au CEA. En fin de mise à disposition des matériels, le CEA conservera les éléments de mémoire indiqués.

3.2.6 Equipements installés en milieu radioactif

Aucun équipement d'impression ne peut être installé en zone réglementée. Les besoins du CEA seront couverts par l'achat d'une machine locale en dehors de cet accord.

3.3 Infrastructure et licences pour la gestion des impressions sécurisées (uniFLOW)

Le Titulaire a en charge la fourniture des licences nécessaires, de l'exploitation et de la maintenance des infrastructures d'impression centralisée des centres civils et DAM, qui repose sur la solution uniFLOW déployée entre autres sur les serveurs d'impression distants(RPS)

Cette démarche vise à assurer une continuité de service optimale, une meilleure réactivité face aux incidents, et une optimisation des performances de l'ensemble du parc d'impression.

L'architecture actuelle est basée sur des serveurs virtuels hébergés sur site et interagit avec le Système d'Information des centres CEA civils et DAM.

3.3.1 Solution uniFlow

La solution uniFLOW a pour rôle la gestion centralisée de l'impression, de la numérisation et de la comptabilisation.

Les modules spécifiques suivants sont implémentés :

- Impression sécurisée : Authentification des utilisateurs pour le déblocage des impressions sur les multifonctions.
- Comptabilisation : Suivi détaillé des impressions (noir et blanc, couleur, recto/verso) par utilisateur et par service.
- Scan Workflow : Gestion des flux de numérisation vers des destinations prédéfinies (dossiers réseau, e-mail et SharePoint).

3.3.2 Remote Print Service (RPS)

Le rôle du serveur d'impression distant (RPS) est de Permettre la transmission sécurisée des travaux d'impression depuis les postes clients vers les serveurs d'impression uniFlow, notamment pour les utilisateurs en itinérance ou les sites distants. Le RPS communique avec le serveur uniFlow et les clients

3.4 **Maintien en conditions opérationnelles (MCO) et maintien en conditions de sécurité (MCS) des machines**

Le Titulaire a en charge la réalisation des opérations de maintenance exécutées après détection d'une panne et destinées à remettre un équipement dans un état dans lequel il peut accomplir l'ensemble des fonctions exigées dans le présent document. Il a aussi en charge la réalisation des opérations de maintenance préventive proposées par l'outil de supervision.

Le titulaire doit garantir le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) sans faille de l'ensemble du parc machines. Cela implique une disponibilité maximale des machines grâce à une maintenance préventive rigoureuse et des interventions correctives rapides. Le titulaire doit s'assurer que chaque équipement fonctionne à son niveau de performance optimal, minimisant ainsi les temps d'arrêt et garantissant la continuité des activités de reprographie, essentielle à la fluidité des flux documentaires de l'organisation.

En plus de la performance, le titulaire a la responsabilité cruciale d'assurer le Maintien en Condition de Sécurité (MCS) de tous les dispositifs. Cette mission englobe la protection des données traitées et des systèmes contre les menaces potentielles. Le titulaire doit veiller à l'application systématique des mises à jour logicielles, des correctifs de sécurité et des bonnes pratiques, en conformité avec les réglementations en vigueur (telles que le RGPD). Il s'agit de garantir la confidentialité et l'intégrité des informations sensibles transitant par les équipements de reprographie, assurant ainsi un environnement de travail sécurisé et fiable pour l'ensemble des utilisateurs.

3.4.1 Politique de suivi et d'applications des correctifs de sécurité

Les applications déployées sur les machines et serveurs sont placées sous la pleine et entière responsabilité du Titulaire dans le respect des standards nationaux définis par la DSI. Ces applications font l'objet d'un processus de mise à jour pour lutter contre l'obsolescence et d'une publication des correctifs de sécurité validée par la DSI.

Les applications obsolètes ou non maîtrisées par le Titulaire sont proscrites et peuvent être désinstallées pour motif de sécurité, pour des motifs de violation de licence ou pour non-conformité avec la PSSI CEA. Le

Titulaire est également garant de la rationalisation des applications mises en œuvre sur son périmètre pour limiter la surface d'exposition pour un même besoin fonctionnel.

3.4.2 Gestion des incidents et des demandes

3.4.2.1 Objet

Afin de garantir une gestion efficiente et un suivi rigoureux des dysfonctionnements, le Titulaire s'engage à utiliser l'outil interne de ticketing de chaque centre pour les demandes d'assistance technique.

L'utilisation de cet outil interne de ticketing est impérative pour gérer, suivre et hiérarchiser les demandes et les incidents des unités et collaborateurs. Il permet d'optimiser le service client, d'améliorer la communication interne et d'assurer une meilleure réactivité face aux requêtes.

le Titulaire s'engage à donner l'accès à un support de niveaux 1 et 2 dans le cadre :

- de la mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité ;
- d'une modification mineure ou majeur.

Ce support a pour objectif d'apporter des réponses à des questions techniques précises.

3.4.2.2 Environnement

Les interlocuteurs susceptibles d'accéder à l'outil de ticketing pour la demande de support technique sont les unités et collaborateurs pour chacun des centres civils et DAM, mais aussi les exploitants des centres concernés.

La prise en main à distance sur les équipements CEA depuis l'extérieur est interdite.

Il sera dans certains cas possible d'effectuer une session interactive (de type WEBEX) sous contrôle du CEA.

3.4.2.3 CEA Spécifications

Les demandes d'intervention seront reçues via l'outil interne de ticketing, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de chaque centres.

L'outil interne de ticketing permet :

- L'ouverture d'un ticket ;
- Le suivi des demandes ou des incidents en temps réel ;
- La consultation de l'historique (avec mention des états successifs horodatés et des in-formations échangées), qu'ils soient en cours ou clôturés ;
- Les numéros de ticket ouvert en interne ou chez les éditeurs ou constructeurs et leur niveau de priorité.

Le contact du support technique doit pouvoir être effectué obligatoirement :

- Par une interface Web de l'outil de ticketing de chaque centre.
- Par courrier électronique ;
- Par téléphone ;

Le CEA doit avoir la possibilité de demander à être mis en relation avec un ingénieur certifié sur un sujet donné lié aux composants de l'infrastructure d'impression.

Les accès privilégiés sur les serveurs d'informations des constructeurs et éditeurs mis à disposition, doivent inclure :

- L'accès au chargement de nouvelles versions logicielles et correctives ;
- L'accès aux outils d'assistance et de troubleshooting ;
- La littérature technique (documentations de référence, guides d'administration, d'installation et de configuration, etc.)

L'ouverture d'un ticket ou d'un appel peut faire suite à :

- Un dysfonctionnement majeur : incident provoquant une impossibilité de scanner, copier ou imprimer ;
- Un dysfonctionnement mineur : incident ayant un impact faible sur le fonctionnement du service ;
- Une demande d'assistance hors incident : par exemple dans le cadre d'une évolution ou l'activation d'une nouvelle fonctionnalité ou demande d'installation d'une nouvelle machine.

L'accès au support doit donc permettre de définir au moins ces 3 niveaux de priorité, correspondant à des délais respectifs adéquats :

- Prise en compte du ticket ou de l'appel ou du courrier électronique ;
- Proposition de palliatif, de correction ;
- Résolution du problème.

Le tableau suivant récapitule les délais souhaités pour le traitement d'un dysfonctionnement ou d'une demande :

	Prise en compte du ticket ou de l'appel ou du courrier électronique	Proposition de palliatif et/ou de correction	Résolution du problème ou remise en service (RTO)
Dysfonctionnement majeur	4h	8h	24h
Dysfonctionnement mineur	4h	24h	48h
Demande d'assistance technique	4h	72h	N/A

La prise en charge de la demande doit être confirmée et être tracée dans l'outil de ticketing interne de chaque centre. Un accusé de réception est adressé par mail au demandeur avec l'identification de sa demande par un numéro. La remise en service de l'équipement ou du service d'impression doit intervenir avec des RTO (Recovery Time Objective - Temps Maximal de Reprise) définis et testés, spécifiquement :

- Dans les 24h ouvrées suivant la réception d'un dysfonctionnement majeur,
- Dans les 48h ouvrées suivant la réception d'un dysfonctionnement mineur.

Le Titulaire met en place une procédure formalisée de gestion des demandes et des incidents, incluant l'identification, la qualification, la communication et la résolution.

En cas d'incident affectant la prestation, le Titulaire informe immédiatement le site impacté via e-mail dans un délai de 30 minutes suivant la détection. Cette communication inclura :

- La nature et l'étendue de l'incident.
- L'impact estimé sur la prestation.
- Les mesures correctives envisagées et le calendrier prévisionnel de reprise.
- Un contact dédié pour le suivi de l'incident.

Le Titulaire s'engage à fournir des mises à jour régulières de l'état de l'incident jusqu'à sa résolution complète.

Dans le cadre d'une résolution d'un incident critique ne pouvant être résolu via des échanges « classiques » (échanges de logs, de traces ou de configurations, ...), le CEA pourra demander le déplacement sur site en heures ouvrées (HO) ou non-ouvrées (HNO) d'un ingénieur du support afin d'avancer plus rapidement dans la résolution de l'incident.

Le non-respect de ces délais (accusés de réception, remise en service) ou de ces modalités expose le Titulaire à l'application de pénalités contractuelles prévues à cet effet.

3.4.3 Disponibilité des pièces de rechange pour les machines

Le Titulaire peut maintenir un stock de machines de secours et de pièces détachées permettant de répondre aux exigences ci-dessus moyennant le respect des conditions suivantes :

- Respecter l'ensemble des règles de sécurité en vigueur sur le centre et dans le bâtiment concerné,
- Respect de l'espace de stockage accordé par le CEA (local et bâtiment désigné par le représentant CEA local)
- Laisser un libre accès au CEA dans tout le bâtiment et à ses abords
- Evacuer les matériels en surplus dans le délai maximal de 2 mois

Le titulaire prend soin de mettre à disposition des pièces ou consommables de rechange susceptibles d'être remplacés pendant la durée de vie du produit, énumérées ci-après, sans s'y limiter, pendant la durée de l'accord :

1. Dispositifs de stockage
2. Unités de scannage
3. Têtes d'impression
4. Unité laser
5. Unités de fusion
6. Unités à tambour
7. Unités de transfert
8. Kits de maintenance
9. Éléments de l'alimentation en papier
10. Capteurs de densité
11. Panneaux de circuits d'alimentation et de commande
12. Éléments de fixation des cartouches/conteneurs
13. Alimentation électrique externe
14. Charnières.

Le Titulaire doit fournir des documents attestant que les pièces de rechange seront disponibles pendant la durée indiquée dans les critères.

3.4.4 Déploiement des correctifs de sécurité

Le Titulaire publie les correctifs de sécurité de confiance et de manière fiable et sécurisée. À compter de la date de publication de ces correctifs par l'éditeur, les correctifs doivent être déployés :

Pour les machines :

- sous 5 jours ouvrés en régime normal,
- sous 24h en régime incident signalé par la DSI.

Pour les serveurs :

- sous 20 jours ouvrés en régime normal,
- en régime incident, spécifique - à définir par la DSI.

En cas d'impossibilité de respecter ces délais (problème d'incompatibilité), le Titulaire signale à la DSI son incapacité à déployer le correctif, propose une date de résolution et l'informe des démarches entreprises pour limiter l'impact de la vulnérabilité sur la sécurité des systèmes concernés.

3.4.5 Qualité de service

- Outil mis à la disposition du CEA pour les demandes d'intervention : à définir, simple d'utilisation, assurant la traçabilité nécessaire, sur intranet
- Outil de demandes de travaux de reprographie (voir cahier des charges spécifique à la reprographie).

Pour des raisons de sécurité sur l'ensemble des établissements CEA, les ordinateurs portables utilisés au titre de la maintenance des matériels, seront configurés par le CEA conformément à ses standards et conservés sur les établissements CEA. Les supports rémanents utilisés dans le cadre de ces opérations (disques des ordinateurs portables, clés usb, etc.) sont la propriété du CEA et sont soumis aux mêmes règles que ceux des équipements (cf. § 3.2.5).

Le CEA pilote au niveau national et local sur ses centres plusieurs contrats d'infogérance en charge de l'exploitation, du maintien en condition opérationnelle et de sécurité des services informatiques et de télécommunication auprès des utilisateurs. Le Titulaire devra mener sur ses équipements, en coordination avec l'Interlocuteur local et les acteurs concernés (potentiellement STIC, Infogérant de centre, correspondants informatiques), les actions qui découleront de ces opérations d'infogérance et pouvant nécessiter des modifications en masse des paramétrages des machines (exemple : modification du paramétrage réseau, changement de compte de service et de son mot de passe, mise à jour firmware...).

3.4.6 Assurer la migration des systèmes obsolètes

Un système est considéré comme obsolète lorsqu'il ne dispose plus d'un support en capacité de fournir des correctifs de sécurité (quelque que soit la validité de sa certification ou de ses services rendus). Le Titulaire informe la DSI de l'obsolescence d'un système ou logiciel dès qu'elle en est avisée. À compter de cette date, le Titulaire dispose d'un délai d'un deux mois pour se placer en conformité en migrant les systèmes obsolètes vers les plateformes en cours de validité ou en arrêtant le système obsolète.

Les mesures conservatoires sont spécifiées par l'OCSSI pour prendre en compte la période transitoire entre l'obsolescence du système et sa migration.

3.4.7 Isoler les systèmes

Chaque STIC dispose d'une bulle « Imprimante ». Ce profil réseau particulier assure un premier niveau de protection contre des systèmes vulnérables (absence de navigation internet, absence de messagerie...). Il est de la responsabilité de chaque STIC de déplacer les machines sur ce VLAN pour garantir l'intégrité du système d'information, et de procéder à leur mise en conformité dans les meilleurs délais. Le Titulaire s'engage à assurer une veille sur les vulnérabilités logicielles des équipements qu'il propose, et à fournir et installer dans les meilleurs délais les mises à jour des applications hébergées par ces équipements (firmwares, pilotes,...) en cas de découverte d'une faille.

3.4.8 Organisation

Le Titulaire met en place une organisation permettant la réception, le traitement et le suivi des appels des utilisateurs et des informations de l'outil de supervision.

Afin de faciliter les interventions, il met en place une signalétique à proximité de l'équipement résumant les modes de fonctionnement de ce dernier, les références qui lui sont attribuées (nom du matériel), les noms et coordonnées des interlocuteurs commerciaux et techniques dédiés au Centre considéré. Ces informations sont remises à jour dans les plus brefs délais.

Le Titulaire a en charge la fourniture, la mise en place et la récupération en vue de leur recyclage de l'ensemble des consommables (hors papier).

Il tiendra à jour un indicateur par centre, qu'il présentera lors des revues annuelles au niveau de l'interlocuteur commercial national.

3.4.9 Outil de supervision

Le Titulaire met en place un outil de supervision sous réserve de l'accord du CEA. En complément des fonctionnalités liées à la maintenance des équipements. Cet outil doit permettre à minima de fournir :

- Les informations de consommation ;
- Les données de facturation ;
- L'affichage de l'état des consommables,
- Les alertes de maintenance préventive.
- Les alertes de sécurité concernant d'éventuelles altérations des configurations attendues sur les matériels

L'outil de supervision et de maintenance préventive doit permettre limiter le nombre d'appel des utilisateurs. La collecte de ces informations peut se faire manuellement par la console des équipements, ou par le raccordement de ces équipements aux réseaux du CEA. Aucune télécollecte ne doit être réalisée par un autre canal de communication (réseau téléphonique, GSM/4G/5G, wifi, etc.). Aucune information ne doit être envoyée vers internet ou l'extérieur de l'infrastructure du CEA.

L'outil de supervision doit être mis en œuvre conformément aux règles de sécurité des systèmes d'information du CEA. L'outil doit être installé « on premise » et ne doit pas dépendre de services internet pour son fonctionnement. Le Titulaire s'engage à fournir les correctifs nécessaires au maintien en conditions de sécurité de l'outil.

Le titulaire pourra proposer un outil de télé-opération permettant de télé-opérer ou de télé-configurer les matériels. Cet outil sécurisé par contrôle d'accès depuis les annuaires d'entreprise interne du CEA devra être accessible via des protocoles sécurisés.

L'outil de supervision traitant par nature des données personnelles, il est soumis au RGPD. Le Titulaire s'engage à fournir les informations nécessaires à la réalisation des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD), et à mettre en œuvre les mesures de protections de ces données personnelles conformément à la politique de sécurité du CEA et aux recommandations de la CNIL.

3.4.10 Outil de gestion d'impression et de numérisation

Le CEA utilise la solution uniFLOW pour sécuriser, optimiser et gérer l'infrastructure d'impression et de numérisation. Cette solution est critique pour la confidentialité des documents, la traçabilité des flux et la maîtrise des coûts.

Le Titulaire s'engage à prendre en charge l'ensemble des composants logiciels et matériels contribuant au bon fonctionnement de la solution uniFLOW.

Composants Logiciels :

- Serveurs uniFLOW (spécifier les modules : Output Manager, Scan, Reporting, Accounting, Hybrid, etc.).
- Bases de données associées (SQL Server).
- Clients et connecteurs uniFLOW.
- Les licences de l'ensemble du parc (serveurs et machines)
- Systèmes d'exploitation Windows 2019 et Windows 2022 des serveurs hébergeant uniFLOW.
- Tout autre logiciel tiers et son intégration directement lié à l'opérationnalité d'uniFLOW (ex : annuaire LDAP/AD pour l'authentification).

Composants Matériels :

- Serveurs virtuels hébergeant la solution uniFLOW.
- Machines d'impression et de numérisation multifonctions connectés à uniFLOW
- Lecteurs de cartes ou autres dispositifs d'authentification associés aux machines.
- Périmètre Géographique : l'ensemble des centres et des annexes CEA sont indiqués en annexe 2 du présent document.

3.4.11 Traitement des données à caractère personnel

Dès lors que la prestation permet le traitement de données personnelles, le Titulaire déclare parfaitement connaître les obligations fixées par les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD). La solution proposée devra respecter les principes de proportionnalité, de minimisation et de limitation des données personnelles, assurant que seules les données pertinentes, telles que définies par le CEA, sont traitées au sein de la solution pour les seules finalités convenues et sous le contrôle des seules personnes ayant à en connaître. Elle devra intégrer les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles traitées contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

3.4.12 Continuité des Prestations – Délais d'intervention

Tout appareil connecté sera considéré comme une machine réseau et à ce titre géré par les équipes informatiques du CEA ou de ses sous-traitants qui assureront l'interface de 1^{er} niveau entre l'utilisateur et le Titulaire. Les demandes seront transférées au Titulaire lorsqu'il s'agira d'interventions liées à sa mission (MCO, MCS).

3.4.12.1 Résilience Opérationnelle

1. Engagement de Résilience :
 - Le Titulaire reconnaît le caractère critique de la prestation d'impression sécurisée pour les opérations du CEA et s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la résilience opérationnelle et la continuité du service en toutes circonstances.
2. Infrastructure et Systèmes Redondants :
 - Le Titulaire s'engage à maintenir une infrastructure technique (serveurs, machines, systèmes de mise sous pli) avec des niveaux de redondance appropriés pour les composants critiques, afin de prévenir les points de défaillance uniques.
3. Plan de Contingence et Solutions Alternatives :
 - En cas d'incapacité prolongée de ses infrastructures primaires à assurer la prestation, le Titulaire doit disposer d'une solution d'impression alternatif pré-qualifié et audité, capable de prendre le relais de la production dans un délai maximal de 24 heures après déclenchement du plan de contingence.
 - Le Titulaire devra démontrer sa capacité à basculer la production vers cette solution de contingence sans compromettre la confidentialité des données ni la qualité de l'impression.
4. Tests et Exercices :
 - Le Titulaire s'engage à réaliser des tests complets de son PCA/PRA et de ses plans de contingence au moins une fois par an.
 - Les rapports de ces tests, incluant les dysfonctionnements rencontrés et les actions correctives, seront tenus à la disposition du Client sur demande. Le Client pourra demander à participer à des exercices de test simulés, sous réserve d'un préavis raisonnable.

4 **CONDITIONS D'EXECUTION**

4.1 **Locaux et horaires**

Sauf disposition contraire, le CEA met à la disposition du Titulaire à titre précaire, révocable et gratuit, un local dédié.

Les locaux dédiés et horaires associés sont précisés pour chaque centre dans l'annexe 1 du cahier des charges relatif aux prestations de reprographie.

Exceptionnellement, certaines prestations, sur demande ou après accord écrit du responsable de l'unité utilisatrice, peuvent être effectuées en dehors des jours et heures ouvrables.

Les jours de fermeture de site sont communiqués au démarrage de l'accord-cadre et annuellement par la suite par le Centre concerné.

4.2 **Contraintes de sécurité**

Les fonctionnalités des équipements, évolutives avec les changements de gammes, induisent des risques et nécessitent de respecter des mesures de sécurité générales lorsque ces fonctions sont mises en œuvre.

Ces mesures concernent les différents groupes de fonctions : impression et numérisation locales, depuis un poste de travail ou par email, le stockage temporaire ou externe, l'administration locale et distante ou encore l'authentification. Certaines fonctionnalités peuvent être interdites et doivent être désactivées ; d'autres sont soumises à des paramétrages spécifiques pour en assurer la sécurité.

Les exigences de sécurité sont formalisées par la Direction de la sécurité et de la sûreté nucléaire et pourront évoluer en fonction de la gamme de machine proposée par le Titulaire ou lors d'un changement de gamme. Elles feront l'objet d'une présentation au démarrage de l'accord-cadre et le Titulaire s'engage à les respecter lors de l'installation, la configuration, le raccordement au réseau, la réaffectation et la réforme de tout équipement ; ainsi que pour leur administration et leur supervision.

Si la machine ne respecte pas les mesures de sécurité exigées par le CEA, il ne pourra pas être installé. Sur les centres DAM, les contraintes de sécurité sont renforcées. L'ensemble des fonctionnalités ainsi que leur configuration sont revus avec le correspondant DAM et les spécialistes de la sécurité des SI de la DAM. Dans le cas où le CEA refuserait l'installation d'une machine pour les motifs exposés ci-dessus, le Titulaire s'engage à retirer la machine dans les délais les plus brefs, inférieurs à un mois dans tous les cas et à ses frais et risques. A défaut, le CEA se réserve le droit de déplacer le matériel et l'entreposer dans un emplacement adéquat sans que le titulaire ne puisse élever de réclamation.

4.2.1 Formation des utilisateurs

Le principal risque associé à chacune des fonctions des machines est leur méconnaissance par les utilisateurs. Le manque d'expérience des utilisateurs peut entraîner des erreurs d'utilisation pouvant aboutir à une compromission de l'information. Le Titulaire s'engage à fournir les outils de formation pour la bonne utilisation de ces nouvelles machines, ainsi que pour la sensibilisation aux risques liés à leur usage.

4.2.2 Mesures spécifiques pour les machines traitant d'informations classifiées

Les machines sont scellées et étiquetées spécifiquement. Les ports d'entrée/sortie pour support amovible, (notamment USB) sont démontés (de façon réversible). Les liaisons sans fil sont retirées ou désactivées irréversiblement.

La numérisation par envoi d'e-mails, seul mécanisme de numérisation autorisé sur les machines connectées à un réseau, est réservée aux réseaux isolés de l'Internet (réseaux classifiés) vers des adresses spécifiques. Des configurations particulières peuvent être spécifiées pour les machines autonomes.

Des mesures particulières peuvent être mises en œuvre au cas par cas avec l'OS de centre et l'ASSI d'unité concernés.

4.3 **Contribution aux engagements du CEA dans le développement durable**

Le CEA s'est doté en juillet 2019 d'une charte développement durable et en avril 2022 d'une charte achats responsables par laquelle :

« Le CEA considère que la démarche de développement durable dans son fonctionnement d'entreprise, contribue à assurer la cohésion de l'organisme et la valeur de sa recherche. Il est attentif à son environnement, maîtrise sa consommation d'énergie et préserve la biodiversité.

Le CEA prend en compte les exigences du développement durable dans ses décisions stratégiques, son management, l'exploitation de ses sites, ses programmes de recherche, ses relations sociales et ses relations avec ses partenaires ; »

Le Titulaire présentera la démarche en matière de développement durable qu'il compte mettre en œuvre dans le cadre des prestations objet du présent cahier des charges afin de permettre au CEA de respecter des engagements d'entreprise responsable.

4.3.1 Aspects environnementaux

Le tableau suivant récapitule l'ensemble des dispositions environnementales qui doivent être prises en compte par le Titulaire pour ce qui concerne les machines et les consommables :

Moyens d'impression	<p>Le Titulaire devra proposer des machines d'impression labellisés « Blue Angel », « EPEAT », « TCO Printed » ou équivalent. En cas d'équivalence, le Titulaire précisera les caractéristiques.</p> <p>Le titulaire devra proposer en priorité des machines recyclées. Le pourcentage de machines recyclées sur l'ensemble du parc sera indiqué.</p> <p>A défaut, le Titulaire communiquera le taux de réparabilités des machines utilisées.</p> <p>Le Titulaire devra proposer des machines d'impression limitant l'utilisation de substances dangereuses (plomb, mercure, chrome hexavalent, cadmium...)</p>
Efficacité énergétique	Les machines installées doivent être conformes à la certification Energy Star ou équivalent.
Gestion des cartouches	<p>Le Titulaire <u>devra</u> proposer des machines d'impression acceptant des cartouches rechargeables.</p> <p>Les cartouches proposées devront répondre aux exigences d'un écolabel officiel tel que « Nordic Swan », ou équivalent.</p> <p>Le Titulaire devra proposer des filières de recyclage ou de réemploi pour les cartouches et en fournira la preuve (PV de recyclage).</p>

Le Titulaire proposera les actions qu'il mènera au titre de cet accord-cadre sur les thématiques suivantes non exhaustives :

- L'approvisionnement durable, l'éco-conception et l'éco-production dans la fabrication des machines et consommables qu'il met à sa disposition, ainsi qu'à l'utilisation de matières non dangereuses, respectueuses de l'environnement, ou issues de filières de valorisation ;
- Une consommation responsable dans l'utilisation des machines, en ce qui concerne l'électricité, l'encre et le papier (intelligence du mode veille, économie des toners, conseil au paramétrage économe notamment l'impression en recto-verso noir et blanc en automatique, ...) ;
- L'entretien des machines pour lequel les matériels et produits nettoyeurs utilisés bénéficient de l'Ecolabel européen ou équivalent ;
- L'optimisation, La réduction et la valorisation des déchets pour les emballages des machines comme des consommables.
- Une démarche environnementale sur les transports utilisés lors de la prestation (moyen de transport plus vertueux, éco-conduite, préservation de la biodiversité, ...)
- L'étude de l'impact CO2 de la prestation,

Gestion environnementale sur les sites du CEA

Le Titulaire a en charge l'évacuation des déchets générés par la réalisation des Prestations (cartons, emballages, pièce détachées, cartouches, toners, ...). Il doit se conformer aux dispositions prises localement par les Centres.

4.3.2 Aspects sociaux

Concernant la dimension sociale du développement durable, le CEA sera attentif aux points suivants :

- Promotion des droits fondamentaux des travailleurs ;

- Le Titulaire utilise des produits fabriqués selon un processus respectueux de la santé, de la sécurité et des droits du travail, excluant notamment le travail forcé et des enfants. A cette fin, le Titulaire devra proposer une déclaration sur l'honneur du caractère éthique du processus de fabrication de ses produits. Le Titulaire pourra appuyer sa déclaration en démontrant que le processus de fabrication ne conduit en aucun cas à enfreindre les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, et en fournissant toute pièce justificative : label social ou équivalent pour les produits livrés, adhésion à une initiative de vérification externe et multipartite, code de conduite, respect de la norme SA8000... Cette déclaration sur l'honneur indiquera, en outre, que si le titulaire venait à apprendre que ces conventions ne sont pas respectées par ses filiales, contractants et sous-traitants, il s'efforcera de prendre les mesures nécessaires pour changer cette situation ou pour s'approvisionner ailleurs. Le Titulaire permettra à l'acheteur ou son représentant de pouvoir consulter ses registres établissant ses différents contractants, filiales et sous-traitants reliés au produit acheté.
- Limitation du risque sanitaire pour son personnel comme pour les utilisateurs de ses machines :
 - Le Titulaire devra informer le personnel concerné des précautions à prendre lors de l'utilisation des produits utilisés, et les former à l'utilisation efficace des dits matériels.
- Promotion de l'insertion sociale
 - Le Titulaire dans la mesure du possible, mettra en place des actions en faveur de l'insertion sociale.
- Lutte contre la discrimination
 - Le Titulaire est incité à mettre en place une politique contre toute type de discrimination.

Le Titulaire proposera les actions qu'il mènera au titre de cet accord-cadre sur les thématiques ci-dessus.

5 ETATS STATISTIQUES / TABLEAUX DE BORD DE SUIVI DE LA PRESTATION

Dans le cadre de la prise en charge, du pilotage et de la réalisation des services d'impression sécurisée, le Titulaire propose plusieurs rendez-vous distincts au CEA.

5.1 La phase de recouvrement

5.1.1 Phase de recouvrement initiale

Objectifs	<p>Cette phase a pour objectif le déploiement et la mise en service de l'ensemble du parc de matériel d'impression et de numérisation sur tous les centres du CEA basé sur un plan de déploiement établi conjointement avec le prestataire sortant et qui sera soumis au CEA pour validation ;</p> <p>Les différentes à effectuer par le Titulaire durant cette phase sont les suivantes :</p>		
	Tâches	Acteurs	Livrables et délai de fourniture
	Préciser les modalités opérationnelles des services d'impression sécurisée (organisation)	CEA et Le Titulaire	Organisation et interlocuteurs du Titulaire par site : au démarrage des Prestations
	Actualiser l'inventaire technique (matériel et logiciel) par centres civils et DAM des matériels et des logiciels de l'accord-cadre,	Le Titulaire > CEA	Inventaire technique : au démarrage des Prestations
	Confirmer les contrats de service des équipements et logiciels pour chaque centre	Le Titulaire > CEA	Preuves de souscription des contrats auprès des éditeurs : au démarrage des Prestations
	Valider les procédures : Accès au Centre de Services du Titulaire, Escalade, de livraison, RMA...	CEA et Le Titulaire	Plan d'Assurance Qualité Particulier : 3 mois à compter du démarrage des Prestations
	Valider la formalisation et le contenu des rapports d'activité et des tableaux de bord et fourniture de ces rapports	CEA et Le Titulaire	Rapports d'activité : mensuellement
	Mise en œuvre des outils de supervision, support, maintenance et gestion du service d'impression sécurisé (uniFLOW) par le Titulaire	Le Titulaire	L'outil doit être opérationnel avant la fin de la phase de recouvrement
	Mise en service de toutes les machines d'impression et de numérisation avec planning de déploiement	Le Titulaire	Intégralité du Parc installé à la fin de la phase de recouvrement
	Analyser et remettre un rapport de vétusté des équipements et logiciels basé sur une liste fournie par le CEA,	Le Titulaire	
	Configurer l'outil de ticketing de chaque site (doit être en cohérence avec l'organisation du Titulaire définie sur chaque site)	CEA et Le Titulaire	
	Récupérer les documentations que le CEA souhaite mettre à disposition	CEA > Le Titulaire	
Participants	<ul style="list-style-type: none"> Pour le CEA : Les représentants du CEA pour chaque centre CEA Pour le Titulaire : Les interlocuteurs du Titulaire 		
Durée	9 mois à partir de la date de notification de l'accord-cadre		

5.1.2 Phase de recouvrement finale

Objectifs	<p>Cette phase a pour objectif principal le retrait progressif de l'ensemble du parc de matériel d'impression basé sur un plan de retrait qui sera soumis au CEA pour validation ;</p> <p>Les différentes à effectuer par le Titulaire durant cette phase sont les suivantes :</p>		
	Tâches	Acteurs	Livrables et délai de fourniture
	<p>Inventaire du parc et des serveurs (matériel et logiciel) par centres civils et DAM des matériels et des logiciels de l'accord-cadre) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identification et localisation : S'assurer que toutes les machines couvertes par le contrat sont identifiées et localisées. 2. Conformité avec l'inventaire initial : Comparer l'inventaire actuel avec celui établi au début de la prestation pour identifier toute différence (ajouts, retraits, remplacements). 3. État du matériel : Réaliser un état des lieux détaillé de chaque imprimante (fonctionnement, dommages, usure normale vs anormale). Prendre des photos si nécessaire. 	Le Titulaire > CEA	Inventaire technique : 3 mois avant la fin des Prestations
	<p>Gestion des données et de la sécurité :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Effacement des données sensibles : S'assurer que toutes les données confidentielles stockées sur les disques durs des imprimantes (historique d'impression, numérisations, données du carnet d'adresses) sont sauvegardées si nécessaire, puis effacées de manière sécurisée (conformément au RGPD et à la politique de sécurité interne). Demander une attestation de destruction des données. 2. Accès aux systèmes : Révoquer tous les accès du Titulaire aux systèmes d'information internes liés à la gestion des imprimantes (serveurs d'impression, logiciels de supervision, etc.). 3. Changement de mots de passe : Modifier les mots de passe des imprimantes et des systèmes de gestion associés pour les reprendre en main 	Le Titulaire et CEA	A la fin de la phase d'exploitation
	Récupération/Transfert des consommables et pièces détachées :	Le Titulaire > CEA	Avant la fin de la phase finale de recouvrement

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stocks : Transférer tous les stocks de consommables et de pièces détachées qui étaient gérés par le Titulaire. 2. Procédure de DEEE : Si le Titulaire était en charge de la gestion des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) pour les imprimantes hors d'usage, s'assurer que les attestations de traitement et de recyclage conformes sont fournies. 		
	<p>Documentation technique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manuels et licences : Fournir tous les manuels d'utilisation, licences logicielles associées aux imprimantes (firmware, pilotes spécifiques) et documentations techniques pertinentes. 2. Historique de maintenance : Fournir un historique complet des interventions de maintenance réalisées par le prestataire sur chaque machine. 3. Configurations réseau : Fournir les configurations réseau des imprimantes (adresses IP, paramètres SNMP, etc.) pour faciliter leur réintégration ou la mise en place d'un nouveau prestataire. 	Le Titulaire > CEA	Avant la fin de la phase finale de recouvrement
	Bilan de la prestation : Réaliser un bilan de la prestation avec le prestataire pour identifier les points forts et les axes d'amélioration. Cela peut être utile pour de futures collaborations ou pour le choix d'un nouveau prestataire.	Le Titulaire > CEA	Pendant la phase de recouvrement finale
	Vérification de l'état de service de toutes les machines d'impression et de numérisation	Le Titulaire	Dans les 2 premiers mois de la phase de recouvrement finale.
	Analyser et remettre un rapport de vétusté des équipements et logiciels basé sur une liste fournie par le CEA,	Le Titulaire	Analyse à remettre dans les deux premiers mois de la phase de recouvrement
Participants	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le CEA : Les représentants du CEA pour chaque centre CEA • Pour le Titulaire : Les interlocuteurs du Titulaire 		
Durée	9 mois à partir de la fin de la période d'exploitation		

5.2 La phase d'exploitation

Objectifs	<p>Une phase dite « Opérationnelle » consiste à assurer les prestations de services d'impression sécurisée des différents centres du CEA conformément aux engagements de services associés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prestation est pilotée, les services sont fournis, la qualité de service est mesurée et suivie, • Des comités de suivi trimestriels entre le CEA et le Titulaire valident le fonctionnement des services de maintenance ; • Périmètre technique : les équipements (matériel et logiciel) des centres (validé en phase préparatoire et actualisé en cours d'accord-cadre). • Périmètre des services : Phase de prise en charge – (gestion des incidents et des demande d'assistance) - maintenance Matériel et maintenance logiciel – Assistance technique - Gestion du stock– réunions de suivi trimestrielles, tableaux de bord trimestriels, Portail Service Client.
Participants	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le CEA : Les représentants du CEA pour chaque centre CEA • Pour le Titulaire : Tous les interlocuteurs
En entrée	Ordre du jour
En sortie	<ul style="list-style-type: none"> • Les comptes rendus des indicateurs clés de l'analyse d'impression • Les rapports des réunions trimestrielles • Les tableaux de bord trimestriels des indicateurs clés de l'analyse d'impression par centre: <ul style="list-style-type: none"> - Le taux d'erreurs de livraisons ; - Le taux de retard de livraisons ; - Les taux de retour pour non-conformité à la livraison ; - Les taux de retour pour défectuosité matérielle. - Les volumes et les coûts d'impression - L'utilisation et l'efficacité de l'impression - La qualité d'impression et satisfaction - La sécurité et conformité de l'impression - Les tendances et les perspectives d'impression • Voici ce qu'il faut prendre en compte • Etat de suivi du contrat (variation par centre)

5.2.1 Les instances de suivi

Les objectifs des instances et outils de pilotage sont les suivants :

- Partager l'état d'avancement des prestations (planification et coordination des prestations, des actions de communication, etc...),
- Réduire les risques (organisationnels, logistiques, ressources, ...),
- Minimiser les impacts sur l'activité du CEA (pour les prestations d'expertise : incident de production, ...),
- Prendre les décisions adéquates au bon niveau de gouvernance des prestations.

Dans le cadre du suivi rigoureux des prestations, nous vous proposons la mise en place de réunions de suivi.

5.2.2 Les réunions de suivi

Cette réunion trimestrielle a pour vocation de faire un bilan de la période écoulée.

Pour les centres civils, elle se déroulera dans les locaux du Centre de Saclay. Pour les centres DAM, elle se déroulera dans les locaux du Centre CEA de Bruyères-le-Châtel . Cette réunion peut être délocalisée sur un autre Centre, une fois par an.

Agenda	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Présentation de la synthèse de la prestation sur les 3 mois écoulés : <ul style="list-style-type: none"> • Point sur les demandes traitées et en cours de traitement : description, actions réalisées, • Examen des indicateurs de qualité par service et par centre : délai de prise en compte, délai de résolution, délai de fourniture des pièces ou équipement de remplacement, • Inventaire détaillé de chaque périmètre (liste des références matérielles et logicielles) ❖ Prise en compte des évolutions de chaque centre à maintenir : <ul style="list-style-type: none"> • Changement de version logicielle, firmware ou matérielle • Ajout, retrait ou changement matériel et/ou logiciel et/ou de fonction • Introduction d'une nouvelle technologie (matériel et logiciel) • Changement de localisation géographique ❖ Information sur la mise à disposition de nouvelles versions (évolutions, fin de vie d'équipement : commercial et support) ❖ Suivre les aspects financiers de la prestation pour chaque périmètre : avenant au contrat 		
	Le Titulaire	CEA	Autres
Participants permanents	Les interlocuteurs du Titulaire Dont l'Ingénieur(e) dédié(e)	Représentants du CEA pour chaque périmètre	
Participants facultatifs	Autres interlocuteurs souhaités par les représentants du Titulaire	Autres interlocuteurs souhaités par le CEA	Autres prestataires
Lieu	Dans les locaux du CEA		
Périodicité	Trimestrielle (délai de prévenance : à déterminer conjointement)		
Outils et documents de travail	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Compte-rendu de la précédente réunion ❖ Synthèse de la prestation sur les trois mois écoulés 		
Livable(s)	Le compte-rendu de réunion (rédigé par le représentant du Titulaire) est diffusé dans les 15 jours à l'issue de la réunion de suivi.		
Diffusion	Participants		

5.2.3 Les tableaux de bord

Le Titulaire fournit aux interlocuteurs nationaux et locaux du CEA, chaque trimestre, des tableaux de bord permettant d'assurer le suivi de la prestation et l'état précis de chaque centre.

Sur la base de la formalisation des tableaux de bord validés avec le CEA lors de la phase de prise en charge. Le tableau de bord met en évidence l'ensemble des indicateurs de qualité de services (SLA). Il est à noter que le CEA pourra ajouter des indicateurs s'il le juge nécessaire.

Paramètre	Fréquence	Commentaire
SUIVI CONTRACTUEL DE L'ACCORD		
Mise à jour du Plan qualité	Annuelle	
Mise à jour de l'organigramme des interlocuteurs nationaux et locaux (organigramme nominatif)	Trimestrielle	
Liste des personnels disposant d'un badge permanent : par centre et faisant apparaître les dates de renouvellement de badge		
Liste des sous-traitants habilités pour l'année civile en cours et par centre		
Présentations des actions environnementales et sociales	Annuelle	
SUIVI TECHNIQUE DE L'ACCORD		
Inventaire du Parc avec classement par modèle	Trimestrielle et par centre	
Nombre de machines remplacées à la demande du CEA		
Nombre de machines remplacées sur demande du Titulaire		
Nombre de nouvelles machines installées à la demande du CEA sur la période considérée		
Nombre de machines retirées à la demande du CEA sur la période considérée		
Volumes (NB, Couleur, R/RV, A4/A3, Scans, Mails, etc)		
Montants facturés par machine		
Chiffre d'affaires total		
Répartition du chiffre d'affaires : location/coût copie/BPU et autres devis		
Nombre de BPU utilisés et chiffre d'affaires sur BPU et devis		
Nombre total de demandes d'intervention reçues		
Nombre total de demandes d'interventions traitées		
Nombre d'interventions préventives		
Nombre d'interventions de dépannage par machine ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Cause et durée d'indisponibilité de la machine (avec mise en valeur des hors-délai). ○ Analyse de l'origine des retards observés et proposition d'un plan d'amélioration 		

○ Taux de réparabilité		
Volume de consommables utilisés (hors papier)	Annuelle et par centre	

- Le CEA pourra demander l'ajout d'éléments supplémentaires à ceux énoncés ci-dessus.

De même, le Titulaire s'engage à fournir au CEA des statistiques permettant de suivre la qualité des prestations attendues. Ce suivi statistique doit faire apparaître :

- Le taux d'erreurs de livraisons ;
- Le taux de retard de livraisons ;
- Les taux de retour pour non-conformité à la livraison ;
- Les taux de retour pour défectuosité matérielle.
- Les volumes et les coûts d'impression
- L'utilisation et l'efficacité de l'impression
- La qualité d'impression et satisfaction
- La sécurité et conformité de l'impression
- Les tendances et les perspectives d'impression
- Taux de réparabilité

Le Titulaire remet également un reporting/ plan de progrès du suivi des actions relatives au développement durable, tels que :

Sur l'aspect environnementale :

- Pourcentage de machine recyclées ;
- Etat comparé du nombre de cartouches recyclées ou rechargées en regard du nombre de cartouches mises en services
- Actions mises en place pour l'optimisation du transport
- Actions mises en place pour l'optimisation des emballages
- Actions mises en place pour la gestion des déchets
- Performance énergétique (bilan carbone, étude CO2 des prestations...)

Sur l'aspect social :

- Actions mises en place pour l'insertion
- Actions mises en place pour la lutte contre la discrimination
- Actions mises en place pour le bien-être et la sécurité des employés.

Ces états statistiques sont impérativement remis avant le 15 du mois suivant la fin du trimestre, et dans les deux mois suivant la fin de l'année pour les statistiques annuelles.

ANNEXE 1 - VOLUMES ESTIMATIFS

Les volumes indiqués ci-dessous sont donnés à titre indicatifs et ne sauraient engager le CEA.

Parc Libre-Service (PLS) :

Multifonctions par centre CEA civils et DAM : 1727 MFP (dont 437 Dam)

SITES	Nombre de Machines
SACLAY	372
GRENOBLE	268
CADARACHE	269
MARCOULE	261
DIF BRUYERES LE CHATEL	135
FONTENAY AUX ROSES	106
CESTA	97
LE RIPAUT	87
VALDUC	80
GRAMAT	38
GANIL	14
Total général	1727

Volume d'impression en nombre de pages d'avril 2024 à Mars 2025

Pages imprimées couleur et Noir & Blanc tous sites

SITE	NB / CC	T2/24	T3/24	T4/24	T1/25	TOTAL
SACLAY	NB	760485	692357	713987	784386	2951215
	CC	1328528	1169369	1213158	1386020	5097075
BRUYERES	NB	199086	172587	177337	233138	782148
	CC	534209	478033	526382	655398	2194022
FONTENAY	NB	155279	132800	173140	190569	651788
	CC	321397	282908	306591	375232	1286128
VALDUC	NB	162207	167299	138176	173511	641193
	CC	334165	348834	321769	405712	1410480
LE GANIL	NB	24881	30072	19198	24739	98890
	CC	60596	79335	49347	78700	267978
LE RIPAUT	NB	95666	85194	80372	96764	357996

	CC	245451	204167	223560	292213	965391
CESTA	NB	191322	168988	156833	201152	718295
	CC	383745	323657	337198	446173	1490773
GRAMAT	NB	45987	43037	41388	51429	181841
	CC	81515	68410	75659	109246	334830
GRENOBLE	NB	507032	554381	536940	596629	2194982
	CC	816444	697301	694437	811154	3019336
MARCOULE	NB	315699	321563	321626	376211	1335099
	CC	1331650	1197349	1235362	1516078	5280439
CADARACHE	NB	304979	422769	507289	540351	1775388
	CC	1312220	964290	867284	1041979	4185773
TOTAL	NB/CC	9512543	8604700	8717033	10386784	37221060

ANNEXE 2 – CENTRES ET ANNEXES

Centres et annexes CEA civils :

P : site avec parc de machine mlti-fonctions

R : site avec service de reprographie

Sites	Adresse	Parc de machines	Reprographie
Centre CEA Paris-Saclay – site de Saclay	CEA Saclay Port Nord 91190 Gif-sur-Yvette	P	R
Centre CEA Paris-Saclay – site de Fontenay aux Rose	18, route du panorama, BP6 92265 Fontenay-aux-Roses Cedex	P	R
Centre CEA Paris-Saclay – site Le Ponant	25, rue Leblanc 75015 Paris	P	
Centre CEA Paris-Saclay – site de Nano-INNOV	2 Boulevard Thomas Gobert 91120 PALAISEAU	P	
CEA Paris-Saclay – site du Genoscope	2 Rue Gaston Crémieux, 91057 Evry Cedex	P	
Hôpital Saint Louis	1 Av. Claude Vellefaux, 75010 Paris	P	
INSTN Cherbourg	INSTN Za Des Vindits 143 chemin Crespinière 50130 Cherbourg en Cotentin	P	
CEA Paris-Saclay – site de l'Orme des Merisiers	1 route de l'Orme – 91190 Saint-Aubin	P	
CEA Paris-Saclay – site du GANIL	Bd Henri Becquerel BP 55027 – 14076 CAEN Cedex 05 France	P	
Centre CEA Cadarache	CEA Cadarache 13108 Saint- Paul-lez-Durance	P	R
Centre CEA Grenoble	17, avenue des Martyrs 38054 Grenoble cedex 9	P	
Centre CEA Grenoble – site de INES	Bâtiment Lynx 3 Technopôle Savoie Technolac 50 avenue Lac Léman 73375 Le Bourget-du-Lac	P	
CEA Tech en Hauts-de-France (Lille)	Campus Euratechnologies 165 avenue de Bretagne 59 000 Lille	P	
CEA Tech en Nouvelle-Aquitaine (Bordeaux)	Cœur Bersol - Bâtiment B 28 avenue Gustave Eiffel 33600 Pessac	P	
CEA Tech en Bretagne (Quimper)	Pépinière des Entreprises 13 route de l'Innovation 29561 Quimper Cedex 9	P	
CEA Tech en Grand Est (Metz)	Metz Technopole - Bâtiment Austrasie 5 rue Marconi 57075 Metz Cedex 3	P	
CEA Tech en Pays de la Loire (Nantes)	4 allée du Rayon Vert 44340 Bouguenais	P	
CEA Tech en Occitanie Pyrénées-Méditerranée (Toulouse)	51 rue de l'Innovation 31670 Labège	P	
CEA Tech en Région Sud Cadarache	CEA Cadarache	P	

	"Cité des Energies" - Bâtiment 980 13108 Saint Paul lez Durance		
CEA Tech en Région Sud – site de Nice	Bâtiment Connexio – 1er étage 9 avenue Valéry Giscard d'Estaing 06200 Nice	P	
Centre CEA Marcoule	entre CEA Marcoule BP 17171 30207 Bagnols-sur-Cèze Cedex Cedex	P	R

Centres et annexes CEA DAM

P : site avec parc de machines

R : site avec service de reprographie

Sites	Adresse	Parc de machines	Reprographie
CEA DAM ILE-DE-FRANCE	Bruyères-le-Châtel 91297 Arpajon Cedex	P	R
Cadarache (DAM)		P	R
CEA CESTA	15 Av. des Sablières, 33114 Le Barp	P	R
CEA GRAMAT	BP 80200 46500 Gramat	P	R
CEA LE RIPAULT	Centre d'études du Ripault, 37260 Monts	P	R
CEA VALDUC	21120 Is-sur-Tille	P	R
Île Longue	CEA Antenne -ILE LONGUE BP22 29160 CROZON	P	
Terrain Extérieur d'Expérimentation (TEE)		P	
Polygone d'Expérimentation du CEA à Moronvilliers (PEM)	CEA/Moronvillier RD64 51490 PONTFAVERGER MORONVILLIERS	P	
Toulon			
CEA LEPONANT (DAM)	25 Rue Leblanc, 75015 Paris	P	

ANNEXE 3 – GLOSSAIRE

Abréviation	Définition
BL	Bon de Livraison
DO	Diffusion Ordinaire

S	Secret : Ce niveau remplace l'ancien niveau "Confidentiel-Défense". Il concerne les informations dont la divulgation non autorisée pourrait nuire à la défense nationale ou aux intérêts stratégiques de la France.
TS	Très Secret : C'est le niveau de classification le plus élevé. Il remplace les anciens niveaux "Secret-Défense" et "Très Secret-Défense". Les informations classifiées "Très Secret" sont celles dont la divulgation pourrait avoir des conséquences exceptionnellement graves ou catastrophiques pour la défense et la sécurité nationales.
DR	Diffusion Restreinte La mention "Diffusion Restreinte" s'applique à des informations sensibles dont la divulgation non autorisée pourrait être défavorable aux intérêts de l'organisation ou de l'État.
II 901	L'instruction interministérielle no 901/SGDSN/ANSSI (II 901) du 28 janvier 2015 définit les exigences organisationnelles et techniques applicables aux systèmes d'information amenés à traiter des informations sensibles, dont celles portant la mention de protection Diffusion Restreinte. L'II 901 s'applique également aux systèmes d'information amenés à traiter d'informations classifiées de l'OTAN de niveau NATO Restricted / Restreint OTAN. L'II 901 s'applique également aux systèmes d'information amenés à traiter d'informations classifiées de l'UE de niveau EU Restricted / Restreint UE.
IGI 1300	L'instruction générale interministérielle (IGI) n° 1300/SGDSN/PSE/PSD sur la protection du secret de la défense nationale. IGI 1300 vise à empêcher la compromission d'informations classifiées dématérialisées traitées ou échangées via des systèmes
CCEA	Confidentiel CEA
FSC	Créé en 1993, le FSC (Forest Stewardship Council, ou Conseil de Soutien de la Forêt) est un label international garantissant que les bois utilisés se conforment aux procédures de gestion durable des forêts. Lorsque le FSC certifie qu'un papier est fabriqué à partir de fibres de bois provenant de sources responsables, celui-ci obtient le label FSC.
BAT	BAT est l'abréviation de « Bon à Tirer ». C'est un terme utilisé dans l'univers de l'imprimerie, de la communication, de l'édition et de la publicité. Le Bon à Tirer est la dernière étape avant l'impression du document. Un Bon à Tirer est une simulation d'impression d'une création graphique appelée également épreuve contractuelle. Cette épreuve permet à la fois de vérifier la conformité de l'impression et de formaliser la validation par le donneur d'ordre via sa signature et la mention Bon à Tirer. Une fois le BAT signé par le client, le document est imprimé conformément à celui-ci.
RAD	La RAD ou Reconnaissance Automatique de Documents est une application qui permet de numériser un document à l'aide d'un scanner via le principe de la LAD et d'un logiciel d'OCR
OCR	L'OCR : Reconnaissance Optique des Caractères , ou autrement appelé vidéocodage, consiste à lire et à analyser un texte (formes des mots, des caractères...) pour en produire une version informatique au format d'un fichier texte
IRC	L'IRC : Reconnaissance Intelligente de Caractères
PCA	Plan de Continuité d'Activité ou PCA désigne le processus permettant d'identifier les menaces potentielles pour une organisation, et de définir les actions à maintenir de façon prioritaire pour continuer d'atteindre ses objectifs et honorer ses obligations
PRA	Plan de Reprise d'Activité ou PRA désigne l'ensemble des procédures et moyens matériels, technologiques et humains permettant de rétablir et de reprendre l'activité de l'entreprise après la survenue d'un incident

KPI	Key Performance Indicator (ou KPI) signifie « indicateur clé de performance » et désigne, dans un contrat informatique et plus spécialement dans un contrat d'externalisation, un indicateur destiné à mesurer les performances c'est-à-dire à vérifier si le Titulaire exécute ses obligations conformément aux niveaux de services contractuellement convenus.
RGPD	Le règlement général de protection des données (RGPD) est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE). Il est entré en application le 25 mai 2018.
MAI	Machine à Affranchir Intelligente
PND	Plis Non Distribuables
uniFLOW	uniFLOW est une solution logicielle de gestion documentaire de Canon qui offre une gestion centralisée pour le processus d'impression et de numérisation dans les entreprises.
LMS	Le learning management system ou LMS est un logiciel permettant de gérer une plateforme d'apprentissage en ligne, il remplit donc deux grandes fonctions, l'apprentissage (learning) et la gestion (management)
OCSSI	Officier central de sécurité des systèmes d'information (OCSSI) qui est chargé de l'élaboration de Politique de Sécurité de Systèmes d'information (PSSI). Conformément à l'arrêté du 9 août 2021 portant approbation de l'IGI1300 sur la protection du secret de la défense nationale, l' OSSI (Officier de Sécurité des Systèmes d'Information) assiste et conseille le Directeur de centre pour la sécurité des systèmes d'information.
OS	Officier de Sécurité (OS) est chargé de l'organisation générale de la sécurité de l'établissement.
PSSI	Politique de Sécurité de Systèmes d'information
DSSN	Direction de la sécurité et de la sûreté nucléaire
RSSI	RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information) Les RSSI sont chargés, pour le compte de leur département de la mise en œuvre de la politique de sécurité et du contrôle de 1er niveau dont le contrôle du maintien en conditions de sécurité des systèmes.
AIPD	L'AIPD (Analyse d'Impact relative à la Protection des Données) est une démarche systématique visant à évaluer les risques que peuvent présenter certains traitements de données personnelles pour la vie privée des individus. L'analyse d'impact sur la protection des données est un mécanisme de conformité prévu par l'article 35 du RGPD. L'analyse consiste à identifier et minimiser les risques d'atteinte aux droits et libertés des personnes concernées dans un traitement de données à caractère personnel.
MCO	Le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) permet aux exploitants d'éviter les pannes imprévues, de minimiser les temps d'arrêt et de maintenir la productivité des systèmes surveillés.
MCS	Le Maintien en condition de sécurité (MCS) permet d'adapter le système aux nouvelles menaces et de mettre en œuvre des mesures de prévention contre les attaques informatiques
iWEMC	iW Enterprise Management Console (iWEMC) est une solution de gestion de parc évolutive idéale de Canon pour les moyennes et grandes entreprises
CMDB	La configuration management database (abrégé CMDB), ou base de données de gestion de configuration, est une base de données unifiant les composants d'un système informatique
INES	L'Institut National de l'Énergie Solaire (INES) est un leader mondial de la R&D, de l'expertise et la formation pour les technologies solaires avancées, leur intégration dans les systèmes et la gestion intelligente de l'énergie
DAM	La Direction des applications militaires (DAM) du Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives est responsable, pour l'État français, des applications militaires de la

	physique nucléaire, notamment les armes nucléaires, les réacteurs nucléaires navals et la lutte contre la prolifération nucléaire
HSDN	Habilitation au Secret de la Défense Nationale