

Cahier des Clauses Techniques Particulières

MARCHE DE FOURNITURE DE MATERIELS D'IMPRESSION (IMPRIMANTES ET MULTIFONCTIONS) EN ACQUISITION ET EN LOCATION, MAINTENANCE ET SERVICES ASSOCIES POUR LA CCI DE REGION HAUTS DE FRANCE

Réf.marché : CCIR-DSI-2025-46

Date et heure limites de réception des offres :

MERCREDI 10 SEPTEMBRE 2025 A 12H00

2025



SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1.	CONTEXTE	3
ARTICLE 2.	OBJECTIF DE LA CONSULTATION ET DESCRIPTIF DU PARC	3
ARTICLE 3.	SPECIFICATION DES FUTURS EQUIPEMENTS	5
ARTICLE 4.	MISE A JOUR DES LOGICIELS ET COMPATIBILITES	7
ARTICLE 5.	PRESTATIONS ASSOCIEES.....	7
ARTICLE 6.	APPROVISIONNEMENT DES CONSOMMABLES.....	10
ARTICLE 7.	DEMENAGEMENT ET ENLEVEMENT DES MATERIELS	10
ARTICLE 8.	FORMATION DES COLLABORATEURS.....	11
ARTICLE 9.	MAINTENANCE ET ASSISTANCE	12
ARTICLE 10.	DEVELOPPEMENT DURABLE	15
ARTICLE 11.	MISE A DISPOSITION DE LA DocUMENTATION	16
ARTICLE 12.	COMITE DE PILOTAGE.....	16
ARTICLE 13.	REVERSIBILITE	17
ARTICLE 14.	EXIGENCES DE SECURITE	18

ARTICLE 1. CONTEXTE

En 2021 la CCI de région Hauts de France a conclu un marché relatif à la location, la mise en service et à la maintenance d'imprimantes et de photocopieurs multifonctions, ainsi que des prestations associées pour une durée de 4 ans.

Ce marché prendra fin le 31 décembre 2025.

Le périmètre du marché couvre plus de 240 équipements répartis sur une soixantaine de sites sur la région Hauts de France, des CCI, des centres de formations, des associations et pépinières d'entreprises.

ARTICLE 2. OBJECTIF DE LA CONSULTATION ET DESCRIPTIF DU PARC

2.1 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet principalement l'acquisition de matériels d'impression issus du réemploi ou de la réutilisation afin de couvrir les besoins de la CCI Hauts de France et des structures en groupement de commande.

Elle intègre la maintenance, les prestations associées et les modalités de mise à disposition du parc d'impression.

En cours de marché, la CCI de région Hauts-de-France se laisse la possibilité de louer des équipements neufs avec prestations de maintenance associées.

Le titulaire du marché devra être à même de proposer également la location d'équipement avec option d'achat au terme du marché

2.2 Prestations attendues

Les prestations attendues concerneront :

- L'installation, la mise en service des appareils et leur connexion au Système d'Information de la CCI Hauts de France.
- L'installation du logiciel embarqué sur le MFP pour Papercut MF avec vérification de la connexion de l'équipement aux serveurs Papercut de la CCI Hauts-de-France en intégrant la licence embarquée.
- La fourniture d'un lecteur RFID par machine avec sa configuration et son intégration en veillant à la compatibilité avec les badges déjà en exploitation.
- La fourniture des consommables (hors papier) nécessaires au fonctionnement du matériel d'impression (toner, agrafes...) comprenant obligatoirement un jeu d'avance pour chaque équipement.
- La maintenance des appareils.
- Le déplacement du matériel suivant les besoins exprimés par le Pouvoir Adjudicateur, tout au long du contrat.

2.3 Modalités de mise à disposition du matériel d'impression

- **Acquisition de matériel d'occasion**
Sur la base du fichier d'état de parc « **Synthèse-Parc-CCI-HDF-V1.xlsx** » communiqué en

annexe du marché, les candidats proposeront des équipements :

- Avec des caractéristiques similaires ou des équipements plus performants
- Avec à minima les mêmes options et caractéristiques.
- Avec un taux d'usure (nombre de copies) égal ou inférieur au taux d'usure de chaque équipement.
- Les candidats indiqueront, et s'engageront sur des délais de mise en exploitation du matériel d'occasion.

Les systèmes actuellement en production devront être restitués au 31 décembre 2025, date à laquelle les équipements de remplacement devront être opérationnels et connectés à la solution Papercut.

- **Location d'équipements neufs pour répondre aux futurs besoins de la CCI de région Hauts de France.**

Pour faciliter la gestion et la prise en main des systèmes, ces équipements seront de même marque que le matériel d'occasion proposé à l'achat. Le titulaire proposera un BPU avec la liste des équipements et options disponibles à la location, nous devrons y retrouver des options et produits équivalents à ceux déjà exploités.

2.4 Description de l'environnement

L'estimation du volume d'impression sur le dernier marché (4 ans) avoisine les 19 millions de pages. Ce volume de copies est donné à titre indicatif, et n'a aucune valeur contractuelle.

2.4.1 Solution utilisée pour la politique d'impression et la libération par badge

La CCI de Région HAUTS-DE-FRANCE dispose de la solution applicative PAPER CUT pour gérer ses équipements et appliquer sur l'ensemble du parc une politique d'impression. Celle-ci lui permet d'utiliser la libération des impressions par badge pour chaque collaborateur.

Cette solution est imbriquée dans l'annuaire Active Directory pour l'authentification des collaborateurs.

Les équipements commandés dans le cadre de ce marché devront s'interfacer avec cette application.

La version de la solution déployée sur les serveurs est la 23.0.9.

La libération des impressions ainsi que l'accès aux MFP s'effectue via un unique modèle de badge, à savoir des cartes à puce blanche RFID EM 125 KHz. Les équipements d'impression actuels sont équipés de lecteurs de carte type USB CR YSOFT Reader 3MF.

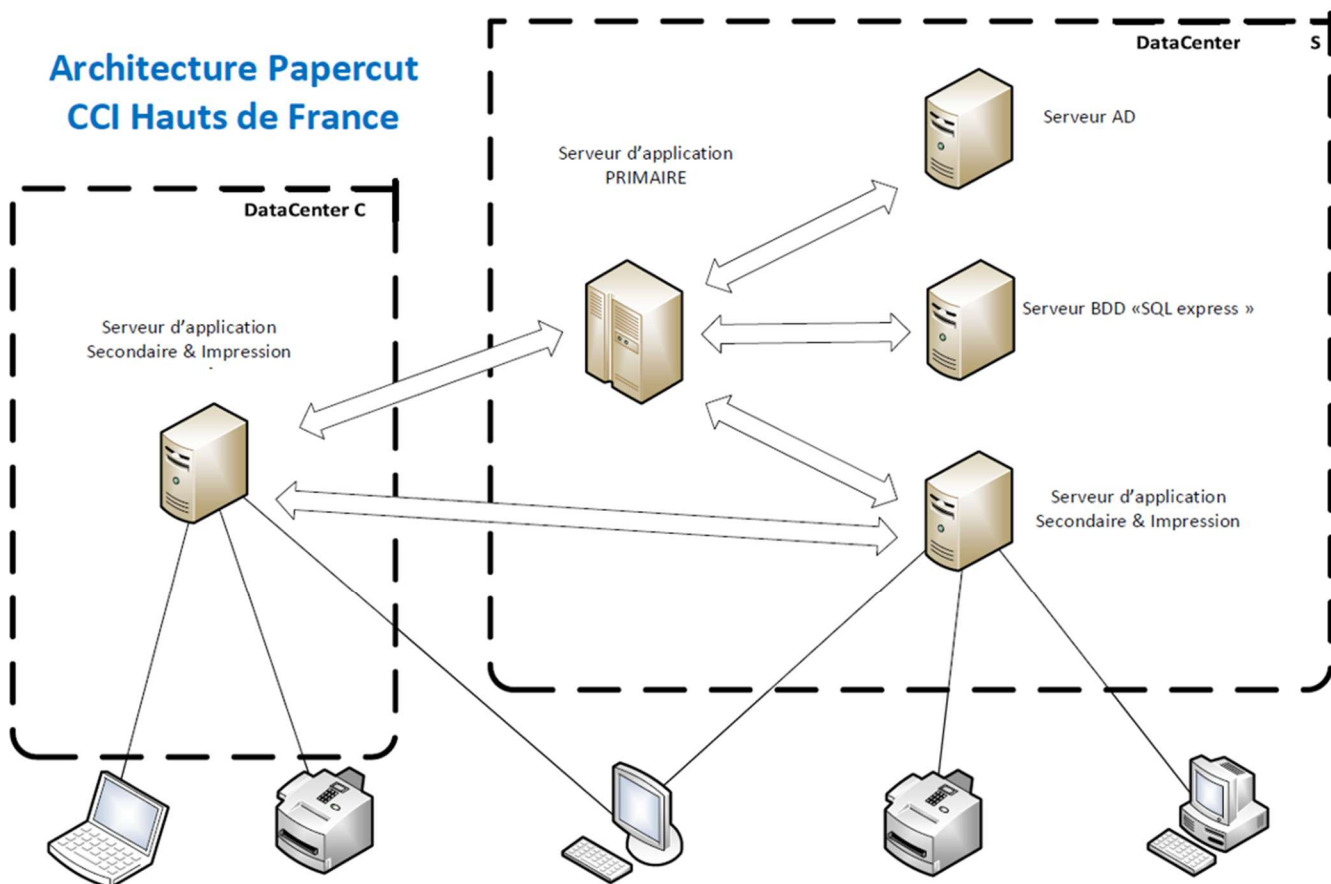
Afin d'éviter, le remplacement des badges actuels, les lecteurs installés sur les futurs équipements devront par conséquent être compatibles avec la technologie utilisée actuellement.

2.4.2 Architecture technique

Les sites concernés par le marché reposent sur un réseau informatique câblé en rj45, et sont interconnectés par l'intermédiaire d'un réseau opérateur MPLS.

2 serveurs d'impressions gèrent l'ensemble des files d'impression des imprimantes et multifonctions. L'association des utilisateurs s'appuie sur annuaire Active Directory joignable sur le réseau en LDAPS.

Ci-dessous un schéma d'architecture simplifié qui synthétise l'environnement d'impression :



ARTICLE 3. SPECIFICATION DES FUTURS EQUIPEMENTS

L'ensemble du matériel, qu'il soit neuf ou d'occasion, devra être de même marque afin d'uniformiser les interfaces utilisateurs. Les matériels proposés devront être conformes aux normes françaises en vigueur à la date du marché et à la marque CE.

L'ensemble des équipements proposés seront équipés d'une carte réseau Ethernet.

Les équipements neufs en location qui seront fournis durant toute la durée du marché devront être conformes aux équipements décrits dans l'offre du titulaire. Si le titulaire était dans l'incapacité de fournir le matériel dans un délai acceptable pour la CCI Hauts de France, il proposera en remplacement du matériel de performances égales ou immédiatement supérieures. Dans tous les cas, aucun déclassement de gamme de matériel ne sera accepté.

3.1 Caractéristiques techniques des équipements

3.1.1 Configurations minimales des multifonctions

Les configurations déclinées devront toutes présenter au minimum les caractéristiques suivantes :

- Copie / impression / numérisation (couleur).
- Résolution copie min. 600 dpi.
- Résolution impression min. 1200 dpi.
- Grammage 60 à 150g.
- Zoom / réduction – agrandissement.
- Réseau / Réservation DHCP.
- Recto-verso.
- 2 magasins de 500 feuilles.
- Pass Copie.
- SNMP.
- Scan to Folder.
- Disque Dur.
- Interface web d'administration et de gestion.
- Impressions et boîtes sécurisées.
- Lecteur de badge avec intégration Papercut.
- Scanner des documents soit via la vitre d'exposition ou en dual scan via le chargeur de documents (Recto/Verso en un seul passage).
- Scanner des documents de résolution minimum de 600 x 600 DPI en couleurs (sur tous les types de Multifonctions).
- Scanner des documents directement vers une adresse mail via un carnet d'adresses Active Directory (LDAPs), par saisie de l'adresse, voire déposer le document sur un partage réseau.
- Les équipements proposés doivent disposer d'une émulation PCL5, PCL6 et Adobe ® Post Script 3, XPS.

Le Pouvoir Adjudicateur sera attentif à l'ergonomie et aux fonctionnalités logiciel qui accompagne chaque multifonction.

Le prestataire devra détailler l'ensemble des outils logiciels (drivers d'impression, drivers de scanner, logiciels embarqués) ainsi que la console d'administration.

Les accès à l'interface web d'administration et de gestion des équipements seront à définir par la DSI (Direction Informatique de la CCI de région Hauts de France), lors de la réunion de démarrage.

3.1.2 Configurations minimales des imprimantes

Les configurations déclinées devront toutes présenter au minimum les caractéristiques suivantes :

- Laser N&B.
- Résolution impression min. 1200 dpi.
- Format A4.
- Recto / verso.
- Grammage 60 à 150g.

- Bac 500 feuilles.
- Réseau / Réservation DHCP.
- Interface web d'administration et de gestion

Les accès à l'interface web d'administration et de gestion des équipements seront à définir par la DSI, lors de la réunion de démarrage.

ARTICLE 4. MISE A JOUR DES LOGICIELS ET COMPATIBILITES

4.1 Firmware

Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, le Pouvoir Adjudicateur bénéficie, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels liés au fonctionnement des appareils ou systèmes ainsi que celles de la documentation utilisateur.

Le titulaire s'engage à effectuer toute modification matérielle des appareils inhérente à la mise à jour ou à la modification des logiciels et ce, sans supplément de prix. S'agissant d'une nouvelle version, le titulaire est tenu d'en informer le pouvoir adjudicateur avec un préavis d'un mois franc avant la date éventuelle d'installation. Le mail afférent doit être transmis à l'administration par tout moyen permettant d'en identifier de façon certaine la date de réception. Il doit être accompagné d'un descriptif des améliorations apportées.

Le titulaire devra s'assurer que les versions spécifiques des firmwares nécessaires au bon fonctionnement avec Papercut MF seront installées et maintenues à jour pendant toute la durée du marché.

Le pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondraient pas à ses attentes ou dont elle n'aurait pas l'usage. Ce refus doit être notifié au titulaire dans le délai d'un mois franc à compter de la réception du courrier susvisé.

Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait du système avec sa configuration logicielle d'origine (mise à jour ou modifiée). En cas de refus, l'administration se réserve le droit de résilier le marché selon les modalités prévues à l'article 33 du CCAG-FCS.

4.2 Drivers signés numériquement par Microsoft

Le candidat certifiera que tous les drivers des multifonctions et imprimantes sont signés numériquement par Microsoft dans les environnements Microsoft® (x86 & x64) : 2016, 2019, 2022, 2025.

4.3 Drivers universels

Le candidat indiquera s'il dispose d'un driver universel pour l'ensemble de ses Multifonctions, et si le driver universel gère l'ensemble des fonctionnalités des équipements (impression couleur, impression Recto/ Verso, agrafes, etc.).

L'engagement contractuel sur les points techniques énoncés ci-dessus est obligatoire.

ARTICLE 5. PRESTATIONS ASSOCIEES

5.1 Déploiement

Le projet sera initialisé avec le Titulaire lors d'une réunion de lancement dans les 10 jours suivants la notification du marché.

Cette réunion permettra notamment de préciser le planning de livraison et d'installation des matériels, les paramétrages souhaités par la DSI, et de valider les supports de communication, l'affichage, le guide utilisateurs, etc...

Lors de chaque réunion, le titulaire se chargera de réaliser le compte-rendu, et de le transmettre au Pouvoir Adjudicateur pour validation.

Afin de permettre une sécurisation de l'accès à l'interface d'administration des équipements, le titulaire s'engage à travailler en étroite collaboration avec la DSI, et uniquement avec les correspondants dûment mandatés, afin de développer une stratégie de création et de gestion des mots de passe correspondant aux attentes du Pouvoir Adjudicateur. Cette stratégie ne devra pas entraver les capacités d'intervention du prestataire sur les copieurs.

Dans son offre, le candidat devra détailler précisément les moyens mis en œuvre pour les phases de déploiement et d'accompagnement au changement et fournir obligatoirement un planning prévisionnel de déploiement ainsi que les niveaux d'engagements associés.

Le marché actuel arrivant à échéance le 31 décembre 2025, la livraison, le déploiement des équipements et les formations devront impérativement être achevés pour cette date.

Toute livraison, installation effectuée postérieurement à la date prévue fera encourir au fournisseur des pénalités de retard prévues au CCAP.

5.2 Gestion des équipements et suivi de la mise en service

Toutes les contraintes liées au transport du matériel et à son installation dans les locaux des différents sites sont entièrement prises en charge par le titulaire qui aura, au préalable, pris connaissance de la configuration des lieux (ascenseurs, escaliers, etc..).

NB : Il est nécessaire que le titulaire fournisse, lors de la livraison des matériels (Multifonctions et imprimantes), un jeu complet de consommables en plus de ceux installés dans l'équipement. Ce jeu de consommables d'avance sera mis à disposition sur chaque site, en fonction du nombre d'équipements présents (MFP ou imprimantes).

Pour l'installation de chaque multifonction le titulaire devra :

- Au préalable, prendre contact avec la DSI pour lui fournir la MAC Adresse de la machine sur le point d'être livrée, afin de procéder à la réservation d'adresse IP.
- Valider avec la DSI les normes de nommage et les paramètres à appliquer.
- Installer le nouveau Multifonction à la place de l'ancien, y compris le câble réseau.
- Prendre contact avec la DSI pour tester et valider l'installation du nouveau Multifonction.
- Former le personnel à l'utilisation du nouvel équipement selon les modalités fixées lors des réunions initiales.
- Fournir à la DSI un PV de recette avec relevé des compteurs à l'initialisation.

5.3 Transport

Pour permettre un suivi et une traçabilité des équipements installés, les Multifonctions et imprimantes seront répertoriés à l'aide de leur numéro de série.

Ainsi le titulaire complètera au fur et à mesure du déploiement un fichier Microsoft Excel qui lui sera partagé sur Onedrive sur lequel il précisera informations suivantes :

- Site (fourni par le Pouvoir Adjudicateur).
- Localisation du Multifonction (Etage / Service / N° de Bureau), par exemple : CFE ou Direction Générale.
- Modèle du Multifonction.
- Numéro de série du Multifonction.
- Adresse MAC.
- Nom DNS de l'équipement.
- Adresse IP.

Les accès au fichier partagé lui seront communiqués lors de la réunion de cadrage.

5.4 Délai de mise à disposition des nouveaux équipements

Sur toute la durée du marché, le pouvoir Adjudicateur pourra être amené à commander des équipements complémentaires, MFP ou imprimantes. Le délai de livraison de ces nouveaux équipements ne pourra être supérieur à vingt (20) jours ouvrés à compter de la date de commande.

En cas de non-respect de ce délai contractuel, le prestataire s'expose à des pénalités prévues au CCAP.

5.5 Outil de supervision du parc

Le candidat devra intégrer dans son offre la fourniture d'une solution de supervision de parc. Cet outil devra être accessible à la DSI et permettre à minima :

- La surveillance de l'état du parc d'impression (visibilité du parc, erreurs).
- La remontée d'alerte par mail en automatique vers les serveurs du titulaire (niveau d'encre, anomalies, pannes, etc...).
- Le paramétrage par lot des multifonctions (maj firmware, ...).

Cette solution doit pouvoir prendre en compte l'intégralité du parc tout en proposant un logiciel de gestion centralisée de ce parc. Le titulaire se chargera de l'installation de cette solution de supervision de parc, sur un serveur, dédié ou non, fourni par la CCIR ou en mode Saas. Il présentera, dans son offre, les fonctionnalités de cet outil, la maintenance et les préconisations techniques.

Certaines structures disposant de peu de systèmes d'impressions, procèdent à des envois de mails automatiques, directement via les équipements.

Une solution en mode saas serait appréciée car elle permettrait de gérer la totalité du parc depuis une unique console, aussi bien les machines dans le MPLS que celles en autonome sur des petits sites (non connectées au réseau, uniquement à internet)

Le titulaire s'engage à réaliser un transfert de compétences à l'équipe de la DSI, et s'engage également à fournir des procédures sur cet outil.

La CCI de région Hauts de France privilégiera l'outil de supervision, cependant les candidats qui seront dans l'incapacité de le proposer s'engageront à fournir de façon trimestrielle un état de parc détaillé qui reprendra pour chaque équipement :

- Les volumes d'impression.
 - Production par machine : nombre A3 couleur, nombre A3 N&B, nombre A4 couleur, nombre A4 N&B
- La localisation et l'entité concernée.
- La version du Firmware.
- Le nombre d'incidents rencontrés sur l'année courante et depuis la mise en service.
- La date d'installation.
- La date de début de contrat.
- Les options installées.
- Pour le matériel d'occasion :
 - Le prix de vente.
- Pour les équipements loués :
 - Le montant du loyer trimestriel.

ARTICLE 6. APPROVISIONNEMENT DES CONSOMMABLES

Le titulaire fournit l'ensemble des consommables (hors papier) pour les équipements définis dans le présent marché. Ces consommables (toner, agrafes, etc.), devront être livrés automatiquement sur site, sans que l'établissement n'ait à réaliser de bon de commande spécifique.

Le titulaire s'assurera que les besoins en consommables soient automatiquement remontés par le Multifonction ou l'imprimante vers les serveurs du titulaire, par le biais d'une solution de supervision, ou par mail pour une machine isolée.

Si l'approvisionnement en agrafes ne peut pas se faire de manière automatique, le personnel des CCI ou des structures externes effectuera ses commandes par mail.

Chaque équipement doit toujours disposer d'un jeu de consommables d'avance afin d'éviter toute indisponibilité des équipements. En effet, certains MFP réalisent de gros tirages sur de très courte période comme par exemple les rapports de stage des étudiants, les assemblées générales, ...

Le soumissionnaire indiquera la méthode utilisée pour la collecte sur chaque site de l'ensemble des déchets (consommables, bacs de récupération).

ARTICLE 7. DEMENAGEMENT ET ENLEVEMENT DES MATERIELS

Le candidat chiffrera au BPU le coût des opérations de déménagement des matériels. Celui-ci devra intégrer l'ensemble des coûts (y compris le cas d'absence d'ascenseur sur site).

Les prestations incombant au titulaire seront exécutées sous sa responsabilité. Le matériel déplacé devra être remis en fonction. Si celui-ci n'est pas remis en ordre de marche, le matériel est réputé indisponible.

Déplacement de matériels

Les Multifonctions ne peuvent être déplacés sans l'accord préalable de la CCI de région Hauts de France.

Les déplacements et remises en route des équipements ne peuvent être effectués que par le titulaire ou un tiers désigné par celui-ci, aux frais du Pouvoir Adjudicateur.

La tarification des déplacements de matériels sera forfaitisée et renseignée au BPU. Les critères de tarification se feront sur la base des mouvements entre départements, et sur le fait que les sites soient équipés ou non d'ascenseurs (par exemple : forfait 1 – déplacements Dpt du nord à la Somme sans ascenseurs / forfait 2 – déplacements Dpt du Pas De Calais à l'Oise avec ascenseur).

Les déménagements effectués au sein d'un même bâtiment seront inclus dans le coût de la maintenance annuelle (au maximum 2 par an et par équipement).

Il est rappelé que les frais de déplacement pour la première mise en place et ceux pour le retour du Multifonction en fin de marché sont exclusivement à la charge du titulaire.

Enlèvement des matériels en début de marché

En début de marché, le titulaire n'aura pas à assurer la reprise des matériels existants. Ceux-ci seront récupérés par le prestataire actuel. Ils ne sont pas la propriété du Pouvoir Adjudicateur.

Enlèvement ou cession des matériels en fin de contrat

En fin de marché, le titulaire permettra à la CCI de région Hauts de France de racheter le matériel neuf qu'elle aura loué au titre du présent marché. Les candidats indiqueront au BPU la valeur de cession de chaque équipement indépendamment des volumes d'impression. Les équipements non cédés en fin de marché seront enlevés par le titulaire à ses frais.

Le matériel d'occasion acquis en début de marché sera enlevé par le titulaire à ses frais en fin de marché, en fonction de la liste communiquée par la CCI de région Hauts de France.

ARTICLE 8. FORMATION DES COLLABORATEURS

Dans le cadre de la mise en place d'un nouvel équipement, ou de la création d'un nouveau bâtiment, le candidat devra obligatoirement organiser une formation physique pour le personnel concerné par l'ajout de cet équipement.

Cette formation devra couvrir au moins les points suivants :

- L'impression de documents depuis les applications bureautiques usuelles, conformément aux bonnes pratiques (par exemple recto-verso, n&b, ...).
- La numérisation des documents (Scan to mail).
- L'utilisation des fonctions spécifiques de l'appareil (par exemple finition, agrafage, ...).
- L'ajout de contacts depuis le carnet d'adresses.

- L'impression sécurisée depuis un ordinateur (utilisation d'un code confidentiel).
- Les bonnes pratiques d'entretien (remplacement d'un toner, l'ajout d'agrafes, ...).
- La déclaration d'un dysfonctionnement au support.
- Les nouveaux services proposés, etc...

La formation concernant l'utilisation des Multifonctions sera incluse dans le prix. Elle sera dispensée par le candidat, dans un délai maximum de 8 jours ouvrés après la mise en ordre de marche des équipements et sa durée sera adaptée au type d'appareil.

NB : Les sessions de formation ne devront pas dépasser 10 utilisateurs. Un fichier avec les coordonnées des personnes concernées sera fourni par le Pouvoir Adjudicateur lors des réunions de lancement. Le titulaire devra procéder à la prise de rendez-vous pour pouvoir effectuer ses formations par un système type Doodle. Les utilisateurs devront être formés sur les équipements qu'ils utiliseront.

La formation devra permettre aux agents d'être autonomes en matière de changement de consommables, de chargement de papier et de résolution d'incidents sur les bourrages papier.

La CCI de région Hauts de France pourra solliciter le titulaire pour organiser des formations complémentaires, et cela à hauteur de 4 formations par an.

Le candidat présentera dans son offre, un exemple de programme de formation ainsi que les conditions dans lesquelles se dérouleront les sessions de formation. Il pourra également proposer en complément d'autres moyens de communication comme des plateformes vidéo, des petits tutoriels d'astuces, ...

ARTICLE 9. MAINTENANCE ET ASSISTANCE

La prestation doit offrir une continuité de service permanente du matériel mis à disposition.

9.1 Modalités

Le titulaire du marché assurera l'entretien préventif et la maintenance curative (matériels et logiciels) sur site, une assistance technique de type hotline, le dépannage, la réparation et le remplacement de tout appareil défectueux (c'est-à-dire présentant des pannes répétitives sur un ou plusieurs éléments de l'équipement en cause, entraînant des interruptions de service). Les modalités de la maintenance concernent les équipements neufs loués en cours de marché, et les équipements d'occasion acquis en début de marché.

Les prestations et pièces détachées nécessaires à la remise en état du matériel sont comprises dans les prix spécifiés au BPU dès lors que la détérioration ou la mise hors service de l'appareil ne résulte pas d'une faute précise imputable à l'établissement ou à l'un de ses préposés ou à une entreprise chargée par l'établissement de travaux d'aménagement ou de nettoyage dans les locaux où sont situés les appareils.

Outre les conditions d'exécution des prestations de maintenance définies ci-dessus, le titulaire devra satisfaire aux exigences suivantes :

- Capacité à assurer le service de maintenance dans les conditions prévues au présent marché de manière égale sur l'ensemble des matériels de l'établissement.
- Mise à jour des pilotes d'impression.
- Mise à niveau technique gratuite des équipements en cas de vice de fonctionnement lié à un défaut de conception.
- Maintenance sur les différents sites, comprenant pièces, main d'œuvre et déplacements dans les délais spécifiés à l'article 9.6

Toute intervention devra faire l'objet d'un procès-verbal d'intervention sous forme dématérialisée, dont un modèle type sera fourni par le candidat dans son offre.

La prestation de maintenance est incluse dans le coût à la page, elle ne donne donc pas lieu à une facturation spécifique.

Elle inclut notamment :

- Le déplacement du technicien.
- La main d'œuvre.
- La fourniture de pièces détachées.
- La reprise des pièces échangées.
- La fourniture du compte-rendu d'intervention.

9.2 Assistance technique

Le support technique du titulaire devra être joignable via un numéro de téléphone unique de type hotline de 8h30 à 18h, du lundi au vendredi. Les informations relatives au fonctionnement et à l'accessibilité du support technique doivent figurer sur chaque équipement.

Les demandes sont formulées directement par les collaborateurs. La DSI ne centralise pas les demandes et n'effectue pas le relai. Le titulaire devra indiquer sur chaque équipement installé un numéro d'appel gratuit pour toute demande d'intervention technique.

Le titulaire peut également proposer dans son offre, d'autres outils pour permettre à l'utilisateur de déclarer un incident, tout en sachant que le support téléphonique doit rester disponible.

9.3 Maintenance préventive

Les opérations de maintenance préventive font l'objet d'une programmation préalable que le titulaire porte à la connaissance de la personne habilitée par l'établissement. Le **nombre minimum de visites préventives annuelles devra être mentionné dans le mémoire technique du candidat.**

Le technicien du titulaire procède lors de ces interventions préventives aux opérations d'entretien, de réglage et à la vérification du bon fonctionnement du matériel.

Dès constat d'une anomalie, le technicien, en charge des opérations de maintien en état de fonctionnement du matériel, assure le remplacement des pièces présentant un risque de défectuosité.

Le titulaire fournit des pièces de rechange neuves et soumises à la garantie des vices cachés. A cette fin, le titulaire s'engage à disposer d'un stock suffisant de pièces de rechange garanties d'origine pour assurer la maintenance des matériels.

Dans le cadre de la maintenance préventive le titulaire procède à des modifications liées à l'évolution technique du matériel sans augmentation de prix, ni altération de la qualité. A l'issue de chaque intervention préventive, un compte-rendu est transmis par mail à la DSI du Pouvoir Adjudicateur mentionnant le nom du technicien ayant exécuté l'acte de maintenance, l'identification précise du matériel, la date du passage et l'observation finale du technicien.

9.4 Maintenance curative

La maintenance corrective couvre :

- Le remplacement de toutes les pièces défectueuses.
- L'indisponibilité complète sur le site d'un consommable de remplacement
- La main d'œuvre.
- Les déplacements en nombre illimité.

Les incidents seront signalés au fournisseur par le biais de la hotline qui enregistre la date et l'heure de l'appel. Ces indications devront figurer sur le bon d'intervention technique. Si l'incident nécessite une intervention sur site, elle devra respecter les modalités fixées dans l'article 9.5.

L'ensemble des incidents devront être consignés sur une plateforme permettant au Pouvoir Adjudicateur de connaître les incidents en cours et pour chaque équipement l'historique des interventions (dates, nature des pannes, périodes d'indisponibilité, ...).

Le candidat présentera, dans son offre, la solution proposée et fournira si possible des accès à une plateforme de test ou à défaut à des captures d'écran afin de visualiser les différentes interfaces.

En cas de répétitions de pannes successives sur un matériel donné qui entraîneraient plus de cinq interventions techniques constatées et effectives au cours d'une période d'un mois, sans parvenir à un résultat satisfaisant, le candidat s'engage à mettre gratuitement à disposition un matériel de remplacement avec des caractéristiques similaires dans un délai maximal de cinq jours ouvrés.

9.5 Horaires d'intervention

Les plages d'intervention dans les locaux sont de 08h30 à 12h00 et 14h 00 à 17H 00 du lundi au vendredi, et ce hors jours fériés et périodes de fermeture des établissements.

Pendant leur présence dans les locaux du pouvoir Adjudicateur, les techniciens du titulaire sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité établies par celui-ci.

Pour toutes les opérations dont il aura la charge, le technicien devra veiller à :

- La protection des équipements et matériels des autres corps d'état situés à proximité de l'installation concernée.
- Respecter les consignes de connexion au réseau.

- La manutention des matériels nécessaires à l'exécution des prestations.
- La remise en service et le nettoyage des locaux après une intervention ayant entraîné des désordres de son fait.
- La remise en service des équipements ayant fait l'objet d'intervention.

9.6 Délais de prise en charge et d'intervention

Le délai de prise en charge correspond au temps écoulé entre la remontée de l'incident ou de la demande par téléphone ou courriel à la Hotline du Titulaire et l'affectation à un responsable en charge du dossier. La prise en charge devra être immédiate.

En cas de fonctionnement défectueux d'un équipement, le titulaire dispose de huit (8) heures ouvrées au maximum pour intervenir sur le matériel à compter de la date et de l'heure de réception de la demande de dépannage avec obligation de résultat sous vingt-quatre (24) heures.

L'ensemble des sites doit bénéficier de la même qualité de service.

Le titulaire doit informer l'établissement avant la fin des délais précités s'ils risquent de ne pas être respectés.

En cas de panne perdurant au-delà du délai de résolution prévu, le titulaire doit mettre en œuvre une solution de contournement permettant aux utilisateurs de continuer à travailler.

Cette solution ne pourra être mise en place qu'après accord formel de la DSI du Pouvoir Adjudicateur. La mise en place d'une solution de contournement suspend le délai de résolution.

La fourniture d'une solution de contournement sera assortie d'un plan de résolution définitif qui sera validé par la DSI et comportera notamment une date prévisionnelle de résolution.

La solution de contournement mise en place par le titulaire ne peut excéder 5 jours ouvrés ; au-delà de ce délai, le Titulaire s'engage à remplacer le matériel défectueux par un matériel de prêt aux caractéristiques techniques équivalentes ou immédiatement supérieures.

La durée de prêt d'un matériel ne peut excéder 15 jours ouvrés.

En cas de remplacement du matériel défectueux par un matériel de prêt, le matériel de prêt sera mis en service et retiré par le Titulaire sachant que cette prestation est incluse dans le coût à la page. Elle ne donne pas lieu à une facturation spécifique. Un relevé compteur sera communiqué à la mise en place et au retrait de l'équipement.

En cas de dépassement de ces délais de prise en charge ou d'intervention, le titulaire s'expose à des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 10. DEVELOPPEMENT DURABLE

La CCI de région Hauts de France a souhaité intégrer à ce marché une logique de réemploi de matériel d'occasion pour limiter son impact écologique, en cohérence avec sa politique de sobriété numérique.

La nature et l'étendue des prestations de ce marché prennent en compte les objectifs de développement durable. L'objectif étant d'améliorer la performance environnementale et d'optimiser les performances générales de la solution d'impression de l'établissement.

Ainsi, toute proposition faite par le titulaire en termes de développement durable est analysée notamment au regard des consommations d'énergie des matériels, des substances utilisées dans les consommables, des émissions de polluants, des niveaux sonores des appareils, des capacités à utiliser du papier recyclé, des capacités à proposer des éditions économes en papier, des réductions des emballages, etc.

Une attention particulière sera apportée aux solutions proposées pour l'enlèvement et le recyclage des toners noirs et couleurs.

Les consommables seront conformes aux normes françaises homologuées (NF Environnement) ou Ecolabel européen équivalent.

Les certificats de conformité aux règles européennes en termes de respect de l'environnement devront être fournis.

ARTICLE 11. MISE A DISPOSITION DE LA DOCUMENTATION

Le titulaire fournit avec chaque matériel, sans supplément de prix, une documentation en langue française donnant la composition, les caractéristiques du matériel ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation. La documentation prévue doit être fournie au plus tard à la livraison du matériel.

ARTICLE 12. COMITE DE PILOTAGE

Pour veiller à ce que soit assurée la qualité des services et des prestations sur la durée du marché, un comité de pilotage sera organisé par le titulaire du marché durant toute la durée du marché. Les contacts dédiés et membres du comité de pilotage seront identifiés dans la réponse des candidats. Ce comité se tiendra deux fois par an et portera entre autres sur :

- Les rapports des mouvements d'équipements.
- Les incidents rencontrés.
- La synthèse des maintenances réalisées, et interventions.
- L'identification et la mise en œuvre des améliorations.
- La planification des mises à jour.

ARTICLE 13. REVERSIBILITE

13.1 Objet

L'objet de la prestation de réversibilité est de restituer la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers la CCI HAUTS DE FRANCE ou un tiers habilité par la CCI HAUTS DE FRANCE, à la fin du marché public ou préalablement à sa résiliation.

13.2 Descriptif

La prestation de réversibilité est déclenchée par une commande du représentant du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire s'engage, sur demande de la CCI HAUTS DE FRANCE, à assurer la réversibilité des prestations de maintenance afin de permettre à la CCI HAUTS DE FRANCE de reprendre elle-même ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, la fourniture desdites prestations de maintenance.

Le processus de réversibilité comprend 2 phases :

- Elaboration du plan de réversibilité.
- Phase de réversibilité.

Le soumissionnaire décrira la méthodologie adoptée pour la phase de réversibilité.

Le soumissionnaire décrira la structure du plan de réversibilité

13.2.1 Plan de réversibilité

Les modalités détaillées de la prestation de réversibilité font l'objet d'un plan de réversibilité. Le plan de réversibilité est élaboré par le Titulaire dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de commande de la prestation de réversibilité.

13.2.2 Phase de réversibilité

La phase de réversibilité débute dès l'acceptation par la CCI HAUTS DE FRANCE du plan de réversibilité.

Lors de la phase de réversibilité le titulaire :

- Assure tout le transfert de connaissances et d'informations relatives au périmètre de maintenance vers les personnes désignées par la CCI HAUTS DE FRANCE durant la phase de réversibilité.
- Effectue les opérations de maintenance avec la participation de personnes désignées par la CCI HAUTS DE FRANCE, agents de la CCI HAUTS DE FRANCE ou représentants du futur prestataire.

L'entière responsabilité de toutes les prestations de maintenance reste du ressort du titulaire du présent marché public.

La durée de phase de réversibilité a une durée maximale de trois (3) mois.

Le soumissionnaire décrira dans le cadre de sa réponse la méthodologie adoptée pour la phase de réversibilité ainsi que la structure du plan de réversibilité.

ARTICLE 14. EXIGENCES DE SECURITE

Le candidat précisera les moyens mis en œuvre dans le cadre du processus d'amélioration continue de la sécurité informatique.

14.1 Mises à jour, Correctifs de sécurité

Le titulaire applique les correctifs recommandés par les fournisseurs de solutions matérielles ou logicielles (logiciels système ou applicatifs, logiciels embarqués) sur l'ensemble des solutions dont il a la charge.

En cas d'alerte grave (attaque virale, faille critique) annoncée par le CERTA (Centre D'Expertise Gouvernemental de Réponse et de Traitement des Attaques informatiques), le correctif doit être appliqué dans les plus brefs délais.

Lorsqu'aucun correctif n'est disponible, le titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur ou du CERTA dans le cadre d'un contournement provisoire. Si le contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité indispensable au système, le titulaire s'engage à proposer des mesures permettant d'éviter l'exploitation de la vulnérabilité.

Le traitement des alertes mineures pourra intervenir durant les périodes de maintenance hebdomadaires ou mensuelles.

La validation du bon fonctionnement du système se fera conjointement avec les équipes de la DSI.

14.2 Protection antivirale

La politique antivirale appliquée sur le système d'information du titulaire devra être précisée (postes de travail des exploitants notamment).

Le candidat fournira dans sa réponse une description des solutions anti-virus sur lesquelles se basent son système d'information, et décrira les modalités et la fréquence de mise à jour du service.

Un contrôle de non-contamination des serveurs et ordinateurs du titulaire devra être effectué périodiquement. Le candidat précisera les modalités de mise en œuvre de ce contrôle.

14.3 Authentification

Pour chaque interface d'accès au système, (Interface Homme-Machine) le titulaire doit fournir la liste exhaustive des comptes d'accès existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés.

L'utilisation de mots de passe constructeur ou par défaut est interdite.

14.4 Personnels en charge des prestations

Le titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur les installations de la CCI de Région Hauts de France, ainsi que leur niveau d'habilitation (types d'accès et ressources concernée).

14.5 Qualifications et expériences, formations et sensibilisation dans le domaine de la SSI

Le candidat indiquera dans sa réponse :

- Les qualifications, diplômes ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des prestations.
- La fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels aux enjeux de la sécurité informatique.

14.6 Audit de sécurité

La CCI HAUTS-DE-FRANCE pourra, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le candidat.

Les audits pourront être réalisés par la CCI HAUTS-DE-FRANCE, ou faire appel à l'expertise d'un organisme ou d'une société tierce présentant des compétences en matière de sécurité.