

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	
MARCHE RELATIF A LA LOCATION ET A LA MAINTENANCE DE SOLUTIONS D'IMPRESSION AU PROFIT DES FORCES ARMEES DE NOUVELLE-CALEDONIE (FANC), DU REGIMENT DU SERVICE MILITAIRE (RSMA).	
08/07/2025	Version V2


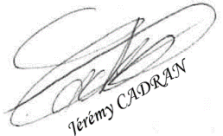
Rédaction	TSO CAVERIVIERE Pascal DIRISI NOUMEA/BPC/BP/Chef de projets	
Validation	ICD CADRAN Jérémy DIRISI NOUMEA/Chef de Bureau Projets-Clients	
Approbation	LCL BARROSO YELMO David DIRISI NOUMEA/Directeur	<p>Le lieutenant-colonel David BARROSO YELMO <i>Directeur de la direction interarmées des réseaux d'infrastructure et des systèmes d'information à Nouméa</i></p>

Table des matières

1	PRESENTATION DU DOCUMENT ET DU MARCHÉ	4
1.1	CONVENTION DE REDACTION.....	4
1.2	ALLOTISSEMENT	4
1.3	CONTENU DU DOCUMENT	5
1.4	SYNTHESE DES SERVICES ASSOCIES DU MARCHÉ	5
1.5	LES ACTEURS DU MARCHÉ.....	6
2	EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DU MARCHÉ	7
2.1	OBLIGATIONS GENERALES	7
2.2	VISITE PRELIMINAIRE OU ENTRETIEN PREALABLE	7
2.3	INTERVENTIONS SUR SITE.....	8
2.4	OBLIGATIONS LIEES A LA SECURITE DES PERSONNELS	8
2.5	REALISATION DES PRESTATIONS	8
2.6	TRAVAUX DANS UN ESPACE/BATIMENT OCCUPE	9
2.7	CONSERVATION DES MATERIELS ET EQUIPEMENTS	9
2.8	CONTRAINTES ENVIRONNEMENTALES.....	9
2.9	HOMOLOGATION	10
3	CADRE TECHNIQUE DU BENEFICIAIRE	10
3.1	RESEAUX.....	10
3.2	PRESENTATION DES SERVEURS D'IMPRESSION	10
4	PERIMETRE TECHNIQUE DU MARCHÉ	12
4.1	PRECISIONS RELATIVES AUX CONFIGURATIONS.	12
4.2	PRECISIONS RELATIVES AUX CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DES SOLUTIONS D'IMPRESSION.	14
4.3	PRECISIONS RELATIVES AUX SERVICES DE L'ACCORD CADRE	15
4.4	MISE A JOUR, MODIFICATION D'UNE VERSION DES LOGICIELS	17
4.5	SUBSTITUTION DE PRODUITS	17
4.6	QUALIFICATION DES SOLUTIONS.....	18
4.7	PERSONNALISATIONS DES MATERIELS	18
4.8	SECURISATION DES SERVICES D'IMPRESSION	18
4.9	GESTION DES DEMANDES	22
4.10	MAINTENANCE DES MATERIELS INSTALLES.....	23
4.11	RACCORDEMENT D'UN EQUIPEMENT NUMERIQUE	23
4.12	RELEVÉ DES COMPTEURS	24
4.13	MALLETTE DE DIAGNOSTIC.....	24
5	SERVICES ASSOCIES	24
5.1	SA01 : INITIALISATION DU MARCHÉ	24
5.2	SA02 : PREPARATION ET DEPLOIEMENT INITIAL.....	25
5.3	SA03 : PILOTAGE GLOBAL DU MARCHÉ ET DES SERVICES ASSOCIES	28
5.4	SA04 : CENTRE D'ASSISTANCE (HELPDESK).....	29
5.5	SA05 : FOURNITURE D'UN NOUVEAU MATERIEL.....	30
5.6	SA06 : INTEGRATION AUX SERVICES DE GESTION DES PHOTOCOPIEURS MULTIFONCTIONS	32
5.7	SA07 : MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCO)	32
5.8	SA08 : MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE (MCS)	36
5.9	SA09 : FORMATIONS	39
5.10	SA10 : DEPLACEMENT OU DEMENAGEMENT.....	41
5.11	SA11 : RESTITUTION DE L'ENSEMBLE DU PARC	42

6	PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE) FACULTATIVE	44
6.1	PSE1 - DEPLOIEMENT ET ADMINISTRATION D'UNE SOLUTION DE GESTION.....	44
6.2	PSE2 - AUTHENTIFICATION PAR PUCE SANS CONTACT	45
6.3	PSE3 - ACCESSIBILITE DES MATERIELS AUX PERSONNES MAL ET OU NON-VOYANTES	45
7	GLOSSAIRE	46
8	ANNEXES	47
	ANNEXE I - EVOLUTION DES VERSIONS	47

1 PRESENTATION DU DOCUMENT ET DU MARCHÉ

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), relatif au marché à l'Accord-Cadre (AC) « SOLIMP NC – 2025 » au profit :

- Des Forces Armées de Nouvelle-Calédonie (FANC) ;
- Du Régiment du Service Militaire Adapté (RSMA).

Ce marché a pour objet la location/maintenance de solutions d'impression et exécution des prestations associées.

Il faut entendre par solution d'impression tout dispositif composé d'un ensemble cohérent d'éléments matériels et logiciels permettant diversement de copier, d'imprimer, d'assembler, de façonner, de numériser, de télécopier des documents dans des quantités et des conditions de délais et de qualité en lien avec des besoins de proximité et une utilisation en libre-service par des agents non-spécialistes de l'impression.

1.1 Convention de rédaction

Dans la suite du document :

- Un « Photocopieur MultiFonctions », également appelé PMF ou mopieur, désigne tout équipement qui regroupe les fonctions :
 - D'impression ;
 - De numérisation ;
 - De copie.
- Les Exigences du marché (EX) sont numérotées EX. #. Où # correspond au numéro incrémental de l'EX.

EX. 1 Ceci est un exemple d'exigence.

1.2 Allotissement

Le présent accord cadre est décomposé en deux (2) lots, définis comme suit :

LOTS	Emprises	Localisations
Lot 1	Sites des FANC : <ul style="list-style-type: none">• Etat-Major Interarmées Alleyron ;• Caserne Gally Passebosc ;• Quartier Gribeauval ;• Quartier de l'Artillerie ;• Base Navale Chaleix ;• Station du Ouen Toro ;• Base Aérienne 186 de Tontouta ;• Camp Broche de Plum ;• Camp de Nandaï.	<ul style="list-style-type: none">- Nouméa ;- Tontouta (Païta) ;- Plum (Mont Dore) ;- Nandaï (Bourail).
Lot 2	Sites du RSMA de Bourail, Koné, et Koumac	<ul style="list-style-type: none">- Bourail ;- Koné ;- Koumac.

Les règles énoncées dans le présent document s'appliquent à tous les lots, sauf exclusions dument mentionnées.

1.3 Contenu du document

Ce cahier des clauses techniques particulières (CCTP) décrit les attendus de l'administration en cinq chapitres qui se décomposent comme suit :

1. Ce présent chapitre décrit l'organisation documentaire de ce cahier, et les fonctions et responsabilités des différents acteurs de ce marché.
2. Le « Cadre technique du bénéficiaire » est un chapitre qui présente le contexte dans lequel le marché est initié. Il s'agit de fournir au candidat/titulaire les informations techniques qui vont lui permettre de répondre au mieux et en connaissance de cause aux besoins de l'administration.
3. Le troisième chapitre, « Périmètre technique du marché », précise les besoins métiers suivants :
 - Les différentes configurations possibles de PMF ;
 - Les services que doivent fournir les PMF ;
 - Les règles relatives aux mises à jour logicielles ;
 - Les modalités de substitution de PMF ;
 - La qualification et la personnalisation des PMF avant déploiement ;
 - Les aspects sécurité (SSI) ;
 - La gestion des demandes du bénéficiaire ;
 - Les modalités d'interventions (maintenance, approvisionnement, raccordements, ...).
4. Le chapitre « Exigence commune à l'ensemble du marché » fixe les règles générales d'exécution.
5. Le dernier chapitre « Services Associés » décrit les attendus (SA01 à SA12) relatifs à l'exécution des prestations. La liste de ces besoins est présentée ci-dessous.

1.4 Synthèse des services associés du marché

Dans le cadre du présent marché, la location de solution d'impression inclus, dans chaque redevance, les services associés suivants :

- SA01 : lancement du marché ;
- SA02 : préparation et déploiement initial ;
- SA03 : pilotage global du marché et des prestations ;
- SA04 : centre d'assistance (helpdesk) ;
- SA05 : fourniture d'un nouveau matériel en phase d'exploitation ;
- SA06 : fourniture de consommables ;
- SA07 : fourniture d'un service de supervision et gestion de parc et des configurations ;
- SA08 : maintien en condition opérationnelle ;
- SA09 : maintien en condition de sécurité ;
- SA10 : formation ;
- SA11 : déplacement (logiciel) et déménagement (matériel) ;
- SA12 : restitution de l'ensemble du parc.

Le détail de ces services est présenté au chapitre Services Associés.

1.5 Les acteurs du marché

1.5.1 Rôles et fonctions des entités du ministère

1.5.1.1 La DICOM

La Direction du Commissariat d’Outre-Mer (DICOM) est responsable de la construction et de la mise en œuvre du présent marché. C’est avec cette entité que le titulaire traitera les aspects contractuels et financiers pour la durée du marché.

1.5.1.2 La DIRISI

La Direction Interarmées des Réseaux d’Infrastructure et des Systèmes d’Information de la Défense (DIRISI) est responsable du fonctionnement global des matériels informatiques et des réseaux de communication. A ce titre, elle est mandatée pour assurer la rédaction du présent CCTP. Elle est l’interlocuteur privilégié pour tout ce qui touche aux aspects techniques. C’est-à-dire le raccordement physique au réseau, la configuration des matériels, la gestion des droits, les services sur les serveurs qu’elle héberge.

1.5.2 Engagement d’adéquation des profils et compétences

Le Titulaire met en œuvre un dispositif de profils et compétences conforme aux engagements pris dans sa proposition finale, en réponse au présent cahier des charges.

Il décrit les ressources et compétences mises en œuvre sur le périmètre du marché et les dispositions prises liées à l’obligation de maintien des compétences.

Il détient les compétences techniques nécessaires à l’exécution de ses tâches en cohérence avec les outils et environnement technique du Bénéficiaire. Le Titulaire s’engage à mobiliser des intervenants possédant un niveau de qualification et une expérience significative au regard des prestations demandées, leur permettant de conduire leurs tâches :

- En toute autonomie (dans la limite imposée par les bonnes pratiques d’hygiène et de sécurité ainsi que par la législation sociale) ;
- En étant résolument orienté vers l’opérationnel, en mode collaboratif ;
- En sachant apprécier et/ou enrichir les propositions des autres contributeurs éventuels dans un esprit constructif et collaboratif ;
- En intégrant les pratiques assurant la qualité et permettant de maximiser la valeur.

Dans une logique forfaitaire des prestations, le Titulaire est garant de la bonne adéquation des profils et compétences au regard du périmètre et du niveau de qualité attendus. Toutefois, le Bénéficiaire se réserve le droit de refuser un personnel du Titulaire ne possédant pas le niveau d’expertise requis.

EX. 2 Durant la phase d’habilitation des nouvelles ressources, ces dernières n’ont aucun accès aux ressources de l’Administration. En cas de refus d’habilitation des services de sécurité du ministère, le Titulaire doit retirer immédiatement son personnel des activités en cours et veiller à la non compromission des informations.

1.5.3 Engagement de continuité des intervenants

EX. 3 Le Titulaire est responsable de la formation et du maintien en compétence de son personnel sur l’ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l’incidence sur l’organisation de la prestation. Le changement d’un intervenant – quel que soit son profil, son ancienneté ou son expérience – dans l’équipe du Titulaire ne doit pas modifier les délais, ni la qualité, des prestations commandées.

EX. 4 Au-delà de la prise en charge du périmètre, le Titulaire veille au maintien des compétences technico-fonctionnelles de son équipe.

EX. 5 Du fait de son engagement forfaitaire dans la réalisation des prestations du présent marché, le Titulaire ne peut se prévaloir de l'absence ou de l'inadéquation d'une ressource dans la non-réalisation de ses obligations contractuelles.

EX. 6 Le Titulaire s'engage à mettre en place une équipe projet dont la taille, l'expérience et les compétences sont strictement en adéquation avec les besoins du marché.

2 EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DU MARCHE

2.1 Obligations générales

Le Titulaire est chargé d'exécuter, dans les règles de l'art, toutes les prestations décrites dans le présent CCTP et commandées par le Bénéficiaire au titre des bons de commande qui en découlent. Il a pour obligation de respecter toutes les clauses restrictives relatives aux prestations de service.

Le Titulaire doit collaborer étroitement avec les représentants du Bénéficiaire et apporter son concours, chaque fois qu'il lui en fait la demande, sur l'ensemble des installations relevant de sa compétence. Il assure, sous sa responsabilité, l'exécution de l'ensemble des prestations du marché, conformément aux dispositions prévues et établies sur la base du BPU et se charge de leur préparation. Il avise le Bénéficiaire, dans un délai de **4 jours ouvrés**, de la nécessité de disposer de l'accès au site, afin de ne pas entraver le bon déroulement du marché.

Au moment de l'installation, et éventuellement suite à sa visite préliminaire du site ou à un échange avec un représentant du site, le Titulaire est réputé connaître le site. Il doit, en outre, disposer des moyens en personnel et matériel adaptés à l'exécution des travaux à réaliser.

2.2 Visite préliminaire ou entretien préalable

Préalablement à toute première intervention sur un site du Bénéficiaire, un représentant du Titulaire prend contact avec un représentant du Bénéficiaire, afin de programmer soit une visite technique de site ou soit un échange téléphonique.

Cette visite, ou cet échange téléphonique, permet au Titulaire de prendre connaissance des contraintes spécifiques au site afin de préparer, dans les meilleures conditions, l'exécution de la prestation commandée.

Ceci a pour but de permettre au Titulaire de prendre connaissance :

- De l'accessibilité des lieux (largeur des couloirs et escaliers, accessibilité par les fenêtres et ouvrants extérieurs, ...) ;
- De la place disponible et de l'emplacement pour l'installation des matériels ;
- Du tonnage maximum du camion correspond aux limites admissibles sur le site ;
- De la nature précise des travaux à réaliser (adaptation de la longueur des câbles d'alimentation, disposition des accès réseau, ...) ;
- Des contraintes d'accès liées au statut juridique du site d'intervention (délais d'accès, difficultés physiques entraînant des manipulations supplémentaires) ;
- Du degré de cloisonnement exigé entre le fonctionnement du site et l'activité d'installation y compris les zones vie/bureaux/stockage/livraison de matériels en heure ouvrées et heures non ouvrées.

Cette visite technique, ou cet échange téléphonique, permet au Titulaire, en concertation avec le Bénéficiaire, de détailler ou définir les conditions d'exécution des prestations commandées (délais, protection du secret, ...). Cette visite peut également permettre d'identifier les interfaces entre tous les systèmes informatiques à prévoir.

2.3 Interventions sur site

Toutes les interventions doivent être planifiées avec le Bénéficiaire :

- Plage horaire de travail des entreprises extérieures ;
- Plage horaire d'accessibilité du site pour les personnels ;
- Plage horaire d'accessibilité du site pour les véhicules ;
- Plage horaire et conditions de circulation des véhicules extérieurs ;
- Plage horaire d'inaccessibilités des locaux.

EX. 7 Pour toute livraison matérielle, le Titulaire doit prendre contact, quatre (4) jours ouvrés avant, avec le chargé de prévention du site, au nom du chef d'emprise, pour préparer les modalités de livraison sur site et obtenir les accords nécessaires.

2.4 Obligations liées à la sécurité des personnels

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des personnels et est tenu pour entier et seul responsable pendant toute la durée de ses prestations.

Le cas échéant, une visite de prévention est réalisée. Elle est effectuée systématiquement en présence du Titulaire, organisée par le responsable de prévention du Bénéficiaire.

Dans le cas de coactivité entre l'entreprise et les usagers du Bénéficiaire, l'intervention fait l'objet d'un plan de prévention à signer impérativement avant le début de celle-ci. Ce plan de prévention doit être établi avant tout travaux.

Dans le cas de prestations complexes multi-industriels, le responsable de prévention de l'administration établit des plans de prévention qui s'appliquent à tous les intervenants. Selon les opérations, un Coordonnateur de Sécurité et de Protection de la Santé (CSPS) peut être mandaté par l'administration, ce dernier vise le plan de prévention des entreprises et établit les règles de sécurité du chantier.

L'administration se réserve le droit d'interrompre immédiatement les travaux en cours, sans indemnité, si un travail met en danger l'intégrité des personnes.

2.5 Réalisation des prestations

Après réception du bon de commande, le Titulaire prend les dispositions nécessaires pour réaliser les prestations demandées, de manière conforme aux règles de l'art et en respectant les délais imposés.

Les prestations à assurer par le Titulaire englobent aussi bien une installation nouvelle et complète sur un site que l'extension ou la modification d'une installation déjà existante.

Lors de l'ouverture du chantier puis lors des opérations de réception, un état des lieux est effectué dans chaque local ou bâtiment en présence du Titulaire, et du représentant de l'Administration (DIRISI Nouméa).

En cas de dégradation du fait des travaux, la remise en état est à la charge du Titulaire du marché. Les outils de travail ne doivent pas être posés sur les objets ou meubles susceptibles d'être détériorés par rayure ou brûlure.

Les mobiliers, les locaux (pièces, escaliers, murs, ...), les équipements (ascenseurs, monte-charge...) qui risquent d'être endommagés doivent être protégés à l'aide d'équipements adéquats. Un état des lieux contradictoire est réalisé, servant de référence pour une éventuelle remise en état en cas de dégradation.

EX. 8 Le Titulaire s'engage à prendre à sa charge les frais de remises en état des locaux dégradés suite à son intervention.

2.6 Travaux dans un espace/bâtiment occupé

En cas de travaux dans un espace/bâtiment occupé, le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de maintenir la libre circulation du personnel du Bénéficiaire pendant l'intervention et de préserver la sécurité et sûreté des personnes.

2.7 Conservation des matériels et équipements

Le matériel du Titulaire doit être remis à la fin de la journée de travail, sous son entière responsabilité.

L'entreposage des matériels non installés sur les sites de l'Administration n'est pas possible au-delà d'une journée sans accord préalable du Bénéficiaire.

2.8 Contraintes environnementales

L'élaboration et la mise en œuvre des solutions préconisées doivent prendre en compte toutes les contraintes environnementales, techniques et humaines liées :

- Au développement durable (tri et recyclage des déchets) ;
- Au classement du patrimoine (monuments historiques, ...).

2.8.1 *Modalités de mise en œuvre des contraintes environnementales*

Avant chaque installation/intervention, un état des lieux est fait avec le correspondant local du Bénéficiaire.

Tout au long de l'installation/intervention, les déchets sont évacués au fur et à mesure par le Titulaire et par ses propres moyens.

Sauf accord préalable du site, aucune benne à ordures, ou équivalent, du site n'est utilisée.

Le Titulaire assure les nettoyages des locaux à la fin de la réalisation des prestations, et prend à sa charge l'évacuation des déchets produits.

En fin d'intervention/installation, un état des lieux est réalisé avec le correspondant local et est comparé à celui réalisé au début, afin de s'assurer que l'ensemble des zones concernées du site a été remis à leur état initial.

2.8.2 *Tri et recyclage des déchets de chantier*

Lors de la fourniture de nouveaux matériels ou de remplacement des matériels existants, le Titulaire doit privilégier la fourniture d'équipements de basse consommation énergétique, ainsi que les équipements recyclés ou facilement recyclables.

EX. 9 Le transport et le traitement de ces déchets, conformément à la réglementation en vigueur restent sous la responsabilité du Titulaire et sont réalisés sans surcoût pour l'Administration.

EX. 10 Durant l'exécution du marché, un bilan annuel de suivi environnemental est réalisé par le Titulaire et transmis au bénéficiaire (à la date anniversaire de la notification du marché et dans un délai d'un mois calendaire).

2.8.3 *Collecte des consommables usagés*

Le titulaire procède à la récupération des toners lors du remplacement.

Le Titulaire respecte la hiérarchie des modes de traitement suivante :

- La préparation en vue de la réutilisation ;
- Le recyclage ;

- Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;
- L'élimination.

Les éléments non recyclables sont traités conformément à la réglementation en vigueur.

2.9 Homologation

L'homologation de sécurité permet de s'assurer que le niveau de sécurité du système d'impression est adapté à ses besoins et à son contexte d'emploi. Elle se fonde avant tout sur une analyse de risques, adaptée à la criticité du système d'information et son exposition aux risques, puis sur leurs traitements de manière adaptée et pertinente.

L'homologation de sécurité du système de protection est un prérequis à la mise en service opérationnel du système dans son ensemble.

La décision d'homologation de sécurité est l'acte formel par lequel l'Autorités d'Homologations (AH) certifie, après évaluation des risques et analyse des mesures de sécurité mises en œuvre, que la protection des informations du système est assurée au niveau requis. Elle est un préalable à l'exploitation des matériels.

Le Titulaire fournit les matériels à homologuer par le Bénéficiaire. Ces éléments sont installés dans les ateliers de la DIRISI pour une primo validation. Ils sont ensuite déployés et mis en service dans les bâtiments de la DIRISI et au profit de cette dernière. Après une période de validation opérationnelle le Bénéficiaire formule son accord pour le déploiement dans les autres unités.

EX. 11 Le Titulaire s'engage à ne pas déployer en production de système d'impression n'ayant pas obtenu le bon niveau d'homologation de la part du Bénéficiaire.

EX. 12 Le Titulaire s'engage à réaliser toutes les actions de configuration, paramétrage et modification des systèmes d'impression, le cas échéant et sans surcoût pour le Bénéficiaire, afin de mettre en conformité ses systèmes d'impression avec les contraintes d'homologations du Bénéficiaire.

3 CADRE TECHNIQUE DU BENEFICIAIRE

3.1 Réseaux

Les environnements du système d'information sont ségrégués par réseaux entre les différents niveaux de confiance. Il s'agit :

- Du réseau Intradef : Il supporte les échanges d'information de type « non protégé (NP) » et de type « Diffusion Restreinte (DR) ». C'est un réseau sécurisé qui fournit un espace de confiance au Ministère des Armées pour l'accès aux différentes ressources métiers.
- Les réseaux Non-Protégé (NP) : Il s'agit typiquement des réseaux dits « internet métier » qui sont distincts des réseaux Intradef et sensibles.

Aucun accès Internet n'est possible depuis les éléments déployés au sein des réseaux de confiance Intradef.

EX. 13 Pour les FANC, l'ensemble des fonctionnalités des équipements et logiciels déployés sur les réseaux cités supra doivent fonctionner sans accès à Internet.

3.2 Présentation des serveurs d'impression

L'Administration s'appuie sur sa propre infrastructure de serveurs d'impression basée sur Microsoft Windows Server pour mettre à disposition les capacités d'impression à ses usagers.

3.2.1 *Services disponibles via SIA*

L'Administration dispose d'une architecture commune, dite architecture SIA, qui fournit un certain nombre de services d'infrastructure. Cette dernière est constituée de serveurs Microsoft Windows Server, et est composée de :

- Serveurs de temps NTP ;
- Serveurs DHCP ;
- Serveurs DNS ;
- Serveurs d'annuaire Active Directory ;
- Serveurs de messagerie Microsoft Exchange ;
- Serveurs de fichiers ;
- Serveur PKI intégré dans l'AD.

Le service de gestion du temps, basé sur le protocole NTP, permet de s'assurer que les équipements s'appuient sur un horodatage commun et que les logs et événements soient datés avec exactitude.

EX. 14 Le Titulaire doit s'assurer que l'ensemble des photocopieurs multifonctions soit paramétré pour utiliser les serveurs de temps NTP.

3.2.2 *Identification et Authentification des utilisateurs*

L'identification de l'utilisateur doit pouvoir se faire au niveau du PMF sur paramétrage explicite de l'administrateur.

3.2.3 *Compatibilité logicielle*

EX. 15 Les PMF qui seront fournis par le Titulaire devront être compatibles avec les produits logiciels de type MyQ (X) ou équivalent.

3.2.4 *Contraintes liées à la prise en compte de l'existant*

En phase de migration sur ce nouveau marché on retiendra la contrainte suivante :

- La solution actuellement en place devra céder la place à la nouvelle solution logicielle (MyQ ou équivalent) sans perturbation majeure pour les utilisateurs.
- Cette nouvelle solution sera installée sur de nouveaux serveurs virtualisés OS Windows 2019, dédiés SOLIMP, en parallèle de la solution existante.

4 PERIMETRE TECHNIQUE DU MARCHE.

Le présent chapitre décrit les éléments spécifiques définissant les solutions d'impression attendues par le Bénéficiaire.

4.1 Précisions relatives aux configurations.

Dans le cadre du présent marché plusieurs configurations sont définies afin de couvrir les besoins actuels, futurs, et potentiels.

N° de Configuration	Configuration 1	Configuration 2	Configuration 3	Configuration 4	Configuration 5
Nom synthétique de la configuration	PMF-A3-C-10k	PMF-A3-C-5k	PMF-A4-C-5k	PMF-A3-NB-5k	PMF-A4-NB-5k
Format maxi (numérisation et impression)	A3 et A4	A3 et A4	A4	A3 et A4	A4
Impression Couleur / N&B	Couleur	Couleur	Couleur	Noir et blanc	Noir et blanc
Volume moyen (pages/mois)	10 000	5000	5000	5000	5000

On notera que l'Administration se réserve le droit de faire évoluer le besoin et de ne pas commander certaines configurations.

4.1.1 Base commune à toutes les solutions d'impression

Les solutions d'impression de configuration 1 à 5 doivent être multifonction et en mesure de :

- Pouvoir être mises en place de manière autonome stable et mobile ;
- Dématérialiser des documents papiers sous forme de fichiers dans des formats informatiques standards ;
- Stocker des documents électroniques (ré)imprimables ;
- Répondre aux besoins qualitatifs et quantitatifs des services bénéficiaires, conformément aux prescriptions du marché et ce, quelle que soit la technologie d'impression exploitée dans la solution ;
- Reproduire en nombre des documents papiers sur des supports aux formats et grammages normés et variés ;
- Imprimer par « repiquage » des supports pré-imprimés ou spéciaux (planches d'étiquettes autocollantes, enveloppes, feuillets autocopiants) ;
- Imprimer directement des fichiers, aux formats informatiques standards de la bureautique et des arts graphiques, depuis des postes de travail en réseau sur des supports aux formats et grammages normés et variés ;
- Agrafier en un point les feuillets imprimés ;
- Réceptionner les documents imprimés sous forme collectée et assemblée ;
- Restituer des informations de gestion relatives aux productions réalisées.

Pour y parvenir, la solution d'impression doit plus précisément permettre :

- La numérisation selon un choix de résolutions, depuis une vitre d'exposition et un chargeur automatique, de documents multipages imprimés en noir et blanc et en couleur recto-verso et pouvant mêler papiers de formats et grammages différents, conformément aux capacités techniques figurant dans l'annexe technique à l'acte d'engagement. Le chargeur automatique de documents doit prendre en charge les plus larges plages (min/max) de formats et de grammages possibles ;
- L'enregistrement des fichiers numérisés dans toute l'étendue disponible des formats informatiques imprimables .jpeg, .pdf, .pdf/A, .tiff, et restituant la forme et le contenu du document original ;
- La mémorisation et le stockage de toutes les données nécessaires à la bonne prise en compte de toutes les prescriptions techniques communes et spécifiques à la configuration et à ses accessoires, de toutes les prescriptions de sécurité et plus généralement à toutes les obligations de résultat stipulées par le marché. Les mémoires primaires/vives (RAM) et les mémoires secondaires/permanentes (Disques durs) doivent être suffisamment dimensionnées pour assurer sans contraintes cette mission ;
- Le transfert des fichiers numérisés vers un dossier interne ou externe à la solution d'impression, ou une adresse courriel ;
- L'impression des fichiers aux formats informatiques des suites logicielles Microsoft Office et Libre Office ;
- L'impression et la copie de documents en mode recto-verso automatique sur des supports appartenant aux plus larges plages (min/max) de formats et de grammages possibles ;
- La numérisation, l'impression et la copie en couleur en garantissant la meilleure fidélité colorimétrique ;
- La numérisation, l'impression et la copie des documents dans une colorimétrie et des formats différents de l'original (agrandissement/réduction) ;
- L'utilisation directe ou depuis des postes distants grâce à un pilote d'impression compatible avec les systèmes d'exploitation : Microsoft WINDOWS, MacOS x, UNIX/LINUX.
- L'utilisation des langages d'impression Postscript, PDF et PCL, dans leur dernière version ;
- L'accès de manière exhaustive à l'ensemble des paramètres de production des documents tant pour une utilisation directe que depuis un poste distant ;
- L'accès à des schémas d'impositions multiples de pages ;
- La gestion et la modification des files d'attente de document soumis ;
- L'alimentation en papier du système d'impression dans une capacité en rapport avec le volume de pages à produire. En tout état de cause, cette capacité d'alimentation de base doit permettre, au total, une autonomie minimale d'un jour au regard du volume de production théorique. En outre, chaque solution d'impression doit, de base, disposer d'au moins, deux sources d'alimentation principales automatiques et d'une alimentation manuelle (passe-copies/By-pass) ;
- L'impression sur des supports imprimables jusqu'à 100 % recyclés ;
- La réception des feuilles imprimées de manière organisée par série ou triée/assemblée ;
- Le dégagement balisé de bourrages papier dans les circuits d'alimentation, d'impression, de finition et de numérisation en toute simplicité et sécurité pour les opérateurs ;
- La restitution des données de production sur la base des volumes consolidés par fonction utilisée (numérisation, impression, copie et fax), mode d'impression (recto et recto-verso), couleur d'impression (noir&blanc et couleur), format d'impression, la restitution doit être faite sous la forme d'un rapport édité et mis en forme par la solution.

4.2 Précisions relatives aux caractéristiques principales des solutions d'impression.

Les solutions d'impression peuvent être neuves ou reconditionnées.

Le terme reconditionné s'entend pour des appareils qui ont déjà été utilisés par un premier loueur/acquéreur.

Le modèle de l'équipement reconditionné ne peut être antérieur à l'année 2022 lors du déploiement initial lors de la notification du marché, puis inférieur à 3 ans pour l'ajout de machine supplémentaire pendant l'exécution du marché.

L'équipement reconditionné doit faire obligatoirement l'objet d'un retour sur une plateforme de reconditionnement afin de subir les tests et interventions suivants :

- Tests portant sur toutes les fonctionnalités de l'équipement, permettant d'établir que celui-ci répond aux obligations légales de sécurité ainsi qu'aux usages et besoins exprimés dans le présent CCTP ;
- Interventions permettant de restituer les fonctionnalités et caractéristiques de l'équipement en vue de son intégration dans un nouveau cycle de distribution et d'utilisation (exemple d'interventions : remplacements de pièces, réparations, réglages, calibrages et nettoyages) ;
- Suppression de toutes les données à caractère personnel enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur dans le respect des dispositions réglementaires.

Dans tous les cas, les appareils du titulaire devront avoir un aspect proche du neuf, être en bon état visuel et respecter les exigences de résultat énoncées dans le présent CCTP.

Le titulaire fait son affaire de la gestion des obsolescences des matériels en œuvre au sein du présent accord-cadre. Dans le cas où un matériel ne serait plus en mesure d'être maintenu, le titulaire propose un modèle équivalent qui réponde à minima à la configuration initiale de l'appareil.

Chaque solution doit être livrée :

Franco de port et d'emballage à l'adresse de livraison, avec mise en service dans la configuration demandée assortie des accessoires, ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site ;

- Avec toute la documentation technique en français (guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires) ;
- Avec le registre de maintenance ;
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate et correspondant à la production du volume mensuel admissible exprimé dans le CCTP pour chacune des configurations ;
- Avec l'autocollant rappelant les coordonnées du titulaire pour la commande de consommables et pour les interventions au titre de la maintenance ;
- Avec le ou les autocollants confiés par l'administration au titulaire ;
- Avec la connectique adaptée aux fonctionnalités exigées par les caractéristiques propres à chaque configuration. La longueur des câbles d'alimentation électrique 220 volts, des câbles de réseau informatique (catégorie 6a minimum) ;
- Avec des agrafes nécessaires à une utilisation immédiate pour les solutions avec option du module de finition agrafage.

Chaque solution doit à minima et en fonction de la configuration demandée :

- Etre d'une technologie d'impression capable de répondre aux besoins qualitatifs et quantitatifs des services bénéficiaires, conformément aux prescriptions du présent accord cadre ;
- Disposer d'une carte réseau compatible avec le réseau d'entreprise TCP/IP et port informatique idoine ;
- Etre compatible avec le support du contrôle d'accès au réseau (protocole 802.1X) ;
- Permettre l'impression et le scan aux formats A5 à A4, A3 pour certains modèles, et à l'échelle 1/1 ;
- Pouvoir utiliser en alimentation du papier ordinaire et recyclé à partir de 70 g/m², des enveloppes, des planches étiquettes ;

- Posséder un pilote d'impression compatible avec les systèmes d'exploitation : Microsoft WINDOWS depuis la version 7, MacOS x, et UNIX/LINUX.
- Posséder un pilote d'impression permettant le paramétrage du mode de mise en veille ;
- Etre compatible avec toutes les versions du langage d'impression PCL ;
- Disposer d'un compteur réel du nombre d'impression, copie, numérisation effectivement effectués depuis son installation qui doit pouvoir être accessible à distance ;
- Disposer d'un By-pass et/ou d'une alimentation manuelle ;
- Disposer d'une capacité de 99 copies multiples au moins ;
- Disposer d'une fonction recto/verso automatique de base, paramétrée par défaut à la mise en service ;
- Disposer d'un pilote d'impression adaptable à toute la gamme d'accessoires du modèle ;
- Disposer d'un niveau de résolution copie de 600 ppp au moins pour l'impression des documents ;
- Etre de capacité de mémoire RAM et de mémoire disque dur permettant de répondre :
 - A toutes les prescriptions techniques communes et spécifiques aux configurations ;
 - A toutes les prescriptions de sécurité ;
 - A tous les accessoires par configuration ;
 - Et plus généralement à toutes les obligations de résultat stipulées par l'accord cadre.
- Etre de vitesse de copie/impression strictement inférieure à 50 pages par minute en noir et blanc et en couleur (en fonction de la configuration demandée).

Pour chacune des solutions, le titulaire communique la documentation technique complète et détaillée correspondant à la solution et répondant aux exigences du présent CCTP.

Le titulaire communique les fonctionnalités de restitution, de paramétrage, de réglage et de gestion de parc à distance et en simultanée de l'ensemble des solutions installées sur le même réseau, en précisant notamment le mode de fonctionnement, les environnements supportés. Il communique l'ensemble des opérations réalisables et tous les éléments techniques permettant d'apprécier la qualité et l'étendue de ces fonctionnalités.

Tous les matériels doivent permettre une utilisation la plus aisée possible des différentes fonctions dont ils disposent et être exempts de risques pour les utilisateurs. Ce dernier point concerne notamment, l'accès aux différents organes d'alimentation en agrafes et papiers ainsi qu'aux différentes zones de dégagement des bourrages.

Les solutions d'impression doivent être à hauteur d'homme.

Les copieurs pour les bateaux feront l'objet d'une demande particulière.

4.3 Précisions relatives aux services de l'accord cadre

Les services déclinés ci-dessous nécessitent des échanges de données entre les PMF et les serveurs administrés par la DIRISI. Dans le cadre du présent marché il n'est pas demandé au titulaire de mettre en œuvre les services dans ces derniers. Par contre, les PMF doivent être en mesure de traiter les flux vers ces serveurs pour les services demandés, et il est de la responsabilité du Titulaire de les paramétrer pour répondre au besoin.

EX. 16 Les PMF doivent être en mesure de traiter les flux nécessaires à la fourniture des services demandés. Il est de la responsabilité du Titulaire de les paramétrer pour répondre au besoin.

4.3.1 *Service 1 - comptabilisation des volumes de production :*

Le service 1 est obligatoirement intégré de base avec chaque configuration et ne fait pas l'objet d'une facturation dans le prix de celle-ci. Il doit permettre, avec le moins de manipulations possible :

- La remontée d'informations au niveau du matériel et au niveau centralisé vers le logiciel de gestion de la solution de l'Administration, de type MyQ X ou équivalent ;
- Une agrégation intermédiaire doit être possible en fonction de la structure des services et organisations de gestions ;
- Les indicateurs remontés doivent permettre de suivre l'utilisation des services fournis par le système d'impression.

4.3.2 **Service 2 - administration du parc :**

- L'administration du parc doit être possible localement par les services de l'Administration, afin d'assurer le support de premier niveau auprès des utilisateurs et à distance, depuis des sites centraux, afin de remonter des informations de bon fonctionnement du parc et de permettre le déploiement de patchs correctifs ou de sécurités.
- Pour les PFM sur le réseau Intradef (FANC et RSMA), dans le cadre de l'environnement de l'Administration, ce service doit pouvoir fonctionner sans accès à Internet.

4.3.3 **Service 3 – Micro paiement :**

- Ce service n'est pas activé dans le cadre du présent marché.

4.3.4 **Service 4 – Gestion des flux d'impression :**

- Le service doit permettre de suivre, contrôler et gérer les flux d'impressions notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :
 - L'audit détaillé de toutes les solutions d'impression ;
 - La consolidation statistique, globale et par comptes, des pages imprimées et des utilisations des solutions d'impression (par configuration, pour un parc donné et par périodes paramétrables) y compris sur les imprimantes locales dans la mesure du possible. L'impact écologique des impressions peut également être proposé dans le cadre des statistiques ;
 - La définition de filtres (règles d'utilisation des solutions d'impression) ;
 - La libération des impressions sécurisées depuis n'importe quelle solution d'impression du parc concerné (impression déportée et sécurisée) ;

4.3.5 **Service 5 – Télécopie (Fax) :**

- Ce service n'est pas activé dans le cadre du présent marché.

4.3.6 **Service 6 – Reconnaissance optique de caractères (OCR) :**

- Ce service n'est pas activé dans le cadre du présent marché.

4.3.7 **Service 7 – Impression mobile :**

- Ce service n'est pas activé dans le cadre du présent marché.

4.4 Mise à jour, modification d'une version des logiciels

L'Administration dispose, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels et pilotes d'impression (drivers) liés au fonctionnement des solutions ainsi que celles de la documentation utilisateur.

Le Titulaire effectue 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 l'Administration (DIRISI Nouméa) avec un préavis de trente jours ouvrés avant la date éventuelle d'installation. Le courrier/courriel 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.

L'Administration peut demander une version de test pour validation par ses soins. Le Titulaire doit la fournir sous dix (10) jours ouvrés.

L'Administration se réserve le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondraient pas aux fonctionnalités attendues ou dont il n'aurait pas l'usage. Ce refus doit être notifié au Titulaire dans le délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception du courrier susvisé. Dans ce cas, le Titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait de la solution d'impression avec sa configuration logicielle d'origine (mise à jour ou modifiée).

4.5 Substitution de produits

En cours d'exécution du marché, le Titulaire peut remplacer une configuration ou un service avancé figurant dans l'accord-cadre par un(e) autre.

Toute modification d'une composante d'une solution d'impression vaut modification de la solution et conduit à l'application du présent dispositif de substitution. Cette substitution est opérée dans le cadre d'un avenant.

Le Titulaire saisit l'Acheteur d'une demande en ce sens par tout moyen permettant de lui donner une date certaine. La demande doit être motivée et doit être transmise au plus tard trois (3) mois avant la date souhaitée d'ajout ou de modification de la fourniture de la configuration ou du service avancé conforme(s) à l'objet du marché. Elle indique les caractéristiques techniques de la nouvelle configuration ou du nouveau service avancé proposés et contient une analyse comparative permettant de vérifier que toutes ces caractéristiques correspondent à des performances au moins équivalentes ou supérieures à celles de la solution ou du service avancé précédents.

L'Acheteur peut demander au Titulaire de lui présenter la nouvelle configuration ou le nouveau service avancé proposé, par une démonstration dédiée.

Dans le cadre d'une substitution, une opération de qualification de la solution peut être jugée nécessaire par l'Acheteur.

Au plus tard trente (30) jours calendaires après la réception de la demande, l'Acheteur fait connaître sa décision au Titulaire par tout moyen permettant de lui donner une date certaine, le silence gardé valant rejet.

A réception de l'avenant, le Titulaire met à jour le catalogue électronique, le cas échéant.

Le prix HT d'une nouvelle configuration ou d'un nouveau service avancé ne peut, en tout état de cause, être supérieur au prix HT de la configuration ou du service avancé remplacé(e).

Cette substitution doit impérativement respecter l'approche multimarque de ce cahier des charges, à savoir deux (2) marques au maximum.

Afin faciliter l'administration et réduire les risques en terme de sécurité (SSI) il est demandé de limiter le nombre de modèles de PMF. Au début du marché un seul modèle de PMF par configuration type sera accepté. Par la suite, seulement deux modèles de PMF par configuration type seront acceptés.

4.6 Qualification des solutions

Les solutions d'impression sont qualifiées sur la base de tests opérés par les services de la DIRISI. Ces tests sont opérés sur des équipements neufs prêtés par le Titulaire en conformité avec les dispositions.

En cas d'incompatibilité, le Titulaire doit opérer les modifications nécessaires, sans surcoût.

4.7 Personnalisations des matériels

L'ensemble des photocopieurs multifonctions est déployé en s'appuyant sur un master unique par configuration, dûment validé par la DIRISI Nouméa.

Ce master défini de façon unique inclut :

- Des fonctionnalités identiques : sous réserve que le matériel puisse supporter ces fonctionnalités ;
- Une ergonomie identique : agencement des menus et des icônes ;
- Un aspect unique : couleur et personnalisation graphique ;
- Une sécurité unifiée : suivi et corrections des vulnérabilités identifiées.
- A titre d'exemple, la configuration doit permettre de gérer les différents grains de papiers et des feuilles de papiers particuliers pour les couvertures (type impression) ;

Néanmoins, les spécificités techniques de certains matériels, nécessitant des pilotes spécifiques, justifient la déclinaison d'une instanciation spécifique du master à un matériel donné.

Parmi les fonctionnalités communes attendues figure la veille prolongée active. En état de veille prolongée, le photocopieur multifonction doit rester joignable par réseau pour être interrogé si nécessaire par les systèmes de gestion des événements du Bénéficiaire.

EX. 17 Le Titulaire s'engage à développer et déployer un master unique par configuration sur l'ensemble des photocopieurs multifonctions déployés.

EX. 18 Le Titulaire s'engage à mobiliser, tout au long du marché, les profils disposant des compétences nécessaires à la création et à la maintenance d'un unique master par configuration.

4.8 Sécurisation des services d'impression

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire s'assure de la mise en œuvre, sur les solutions d'impression, des règles définis infra.

4.8.1 *Sécurisation des services d'impression*

Les possibilités de paramétrage des solutions d'impression, des services associés et des logiciels du Titulaire doivent permettre la compatibilité avec la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information des Armées (PSSI-A).

4.8.2 *Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles*

Sauf consigne contraire de l'Administration (DIRISI Nouméa), les interfaces, services ou protocoles non utilisés doivent être débranchés, dans la limite du possible, et désactivés sur les solutions. Cette restriction doit être intégrée dans le master de l'imprimante et ne doit pas pouvoir être réactivée manuellement. En cas de besoin d'une de ces connexions, un master spécifique sera mis en œuvre, validé, homologué et déployé. Cette opération est réalisée avant la livraison et au plus tard au moment de la mise en service. Les interfaces, services ou protocoles concernés sont notamment :

- Les interfaces série, USB et Firewire ;
- Les interfaces Bluetooth et Wi-Fi ;
- L'interface de communication Fax ;
- Les protocoles Ftp, Telnet, rsh, smb ;
- La version 1.0 du protocole TLS.

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

Spécifiquement, le Titulaire doit traiter les demandes suivantes :

- Le bénéficiaire demande au titulaire que chaque PMF ne dispose que d'une connexion filaire pour la configuration en réseau.
- Le bénéficiaire demande au titulaire que les protocoles de découverte réseau inutiles, tel que WINS ou WSD, soient désactivés. Le bénéficiaire demande au titulaire de désactiver les protocoles de résolution multicast.
- Le bénéficiaire autorise l'utilisation du protocole d'impression RAW, mais si celui-ci n'est pas utilisé, il est demandé au titulaire de le désactiver techniquement.
- Le bénéficiaire demande que le titulaire désactive le compte invité sur le serveur de la solution ou sur l'interface web des PMF.
- Le bénéficiaire demande au titulaire d'activer la signature des connexions SMBv2 et désactiver SMBv1 car le protocole est obsolète. Le bénéficiaire demande au titulaire que le protocole SMB soit durci sur les PMF.
- Le format de hash « LM » présente plusieurs faiblesses au niveau cryptographique, le bénéficiaire demande que la configuration des serveurs des solutions d'impression l'interdise grâce à l'entrée de registre « NoLMHash ».
- Le bénéficiaire demande au titulaire de privilégier l'utilisation du protocole IPP à celui du protocole LDP si et seulement si celui-ci ne provoque aucun effet de bord.
- Le bénéficiaire demande au titulaire qu'une vérification du certificat SSL du serveur SMTP par le PMF soit faite pour le service envoi par mail.
- Le bénéficiaire demande au titulaire d'avoir une configuration du service Remote Desktop durcit pour les machines concernées des solutions d'impression.
- Le bénéficiaire demande au titulaire que le protocole SNMPv1 soit désactivable et désactivé au profit de SNMPv3.
- Le bénéficiaire demande au titulaire que sur la configuration TLS, les protocoles et algorithmes de chiffrement et signature jugés trop faibles soient refusés, sans que cela entraîne des effets de bord.
- Le bénéficiaire demande au titulaire qu'un pare-feu entrant et qu'un pare-feu sortant soient configurables et configurés sur le PMF.

4.8.3 **Activation de la puce TPM**

EX. 19 Si la puce TPM est présente, celle-ci doit être activée afin de protéger l'intégrité et la confidentialité du disque dur des solutions d'impression.

4.8.4 **Règle relative aux disques durs et composants contenant de la mémoire**

EX. 20 Les disques durs des solutions d'impression louées ne doivent pas sortir des enceintes militaires. À l'échéance de la location, et en cas de remplacement de machine, ils sont intégralement restitués au CORSIC de l'Administration lors de la reprise des solutions.

4.8.5 **Verrouillage des fonctions d'administration**

EX. 21 Sauf consignes contraires du bénéficiaire, les fonctions d'administration doivent être verrouillées de façon à être inaccessibles aux utilisateurs des solutions d'impression.

4.8.6 **Sécurisation du canal d'administration**

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

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

4.8.7 **Séparation des tâches**

Les mécanismes de sécurité permettant le cloisonnement des accès réseau doivent être activés (définition de plage d'adresse utilisateur, saisie de l'adresse des administrateurs, saisie de l'adresse des serveurs de fichiers...). Le dispositif embarqué dans la solution d'impression permet la création de plusieurs comptes d'administration.

Il est souhaitable que l'administration soit séparée en 2 niveaux :

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

4.8.8 **Modification des mots de passe par défaut**

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

Un mot de passe d'administration par défaut est configuré et ce dernier est consigné dans une enveloppe scellée remise à l'Administration (DIRISI Nouméa). Cette modalité permet, en cas de perte totale des mots de passe, d'avoir une solution de repli.

4.8.9 **Impression sécurisée**

Dans le cadre du présent marché, la fonction d'impression sécurisée est systématiquement configurée et activée.

Aucune impression, numérisation, copie ne peut être effectuées sans une authentification préalable via un login/mot de passe dûment répertoriés dans l'annuaire de l'Administration.

4.8.10 **Fonction de numérisation**

Les fonctions de numérisation vers un dossier ou un courriel doivent être désactivables. Par défaut, le répertoire de stockage est celui relié au profil de l'utilisateur connecté.

4.8.10.1 **Fonctionnalité de numérisation vers un courriel**

Les solutions d'impression doivent permettre :

- L'utilisation, selon le cas, de l'adresse mail du service ou de l'utilisateur comme émetteur ;
- La non-modification du champ émetteur ;

- La restriction à un destinataire unique et imposé par l'AD.

4.8.10.2 *Fonctionnalité de numérisation vers un dossier*

Les solutions d'impression doivent permettre :

- Le stockage des fichiers issus du scan sur l'espace de stockage réseau personnel de l'utilisateur.

4.8.11 **Supervision et journalisation**

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

4.8.12 **Remontée des indicateurs de supervision**

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

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

4.8.13 **Journalisation des événements**

Les événements devant être journalisés sont :

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

4.8.14 **Prestation d'emballage et d'étiquetage**

L'emballage des équipements doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention.

Le Titulaire doit laisser le site propre et libre de tous déchets et emballages pendant et après l'exécution des prestations.

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source et les surface de stockage notamment dans la phase de transport.

Les emballages des solutions respectent les exigences suivantes :

- Conception permettant leur recyclage et/ou leur réutilisation ; exclusion des métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et chrome hexavalent) sont exclus ;
- Plastiques contenus sans polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469 ou équivalent ;
- Exclusion du polyvinyle (PVC) des emballages à usage unique ;
- Priorité donnée aux mono-matériaux facilement recyclables ainsi qu'aux matériaux biodégradables ou recyclés

A la demande de l'Acheteur, le Titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques. A défaut de transmission des documents, les pénalités prévues au CCAP s'appliquent à compter de la date limite de remise formalisée dans la demande de l'Acheteur.

L'étiquetage doit être prévu par le Titulaire qui positionne sur chaque équipement et sur sa partie visible, un autocollant indiquant ses coordonnées au titre d'une part de la commande de consommables et d'autre part ses coordonnées au titre de la maintenance.

Une étiquette doit être collée sur chaque matériel avant livraison pour son identification. Cette étiquette doit comporter :

- Logo du Ministère des Armées ;
- Référence du marché SOLIMP ;
- Numéro de série du matériel ;
- Modèle de matériel ;
- Numéro de téléphone du service associé SA04 centre d'assistance ;
- Numéro de téléphone, adresse web ou adresse mail pour la commande des consommables.

Une autre étiquette doit être collée également mentionnant le type de réseau :

- NON PROTÉGÉ
- DIFFUSION RESTREINTE (en rouge)

Une étiquette séparée mentionnant le constructeur du disque dur et son numéro de série sera collée sur le matériel ainsi que sur le disque dur. En cas de remplacement du disque dur, cette étiquette devra être changée et mise à jour avec les informations du nouveau disque dur.

4.9 Gestion des demandes

La gestion des demandes doit pouvoir se faire à partir d'un point d'entrée unique proposé par le titulaire sous la forme :

- D'une plate-forme téléphonique pendant les heures ouvrables.
- Un contact par messagerie électronique également joignable pendant les heures ouvrables.

Le bénéficiaire doit pouvoir émettre les demandes nécessaires telles que :

- L'intervention d'un technicien suite à un dysfonctionnement ;

En cas d'installation ou de dépannage, le titulaire doit intervenir dans les 48 heures après le déclenchement de la demande. Le bénéficiaire est prévenu avant la date d'intervention par le titulaire. En cas de remplacement de la machine pour le raccordement au réseau de l'équipement, les éléments suivants doivent obligatoirement être transmis préalablement par le titulaire à la DIRISI Nouméa :

- Activation du protocole DHCP sur l'imprimante ;
- Transmission de l'adresse MAC de l'équipement ;
- Modèle de l'imprimante ;
- Lien de raccordement.

4.10 Maintenance des matériels installés

La déclaration d'un dysfonctionnement d'un matériel devra être réalisée via le portail, la hotline ou la messagerie. Celui-ci devra être pris en compte sous 24h et tracé dans le portail par le titulaire.

Dans le cas où une panne, confirmée par un technicien, nécessite le remplacement du matériel, celui-ci effectuera directement la demande de remplacement vers le titulaire au profit du bénéficiaire. Cette action sera tracée dans le portail.

Lors du remplacement du matériel en panne, l'ancien matériel devra être retiré le jour même du remplacement.

4.11 Raccordement d'un équipement numérique

Pour chaque intervention sur un système nécessitant l'utilisation d'un équipement numérique, connecté ou non aux installations de l'unité, le Titulaire :

- Rédige un BTRSSI (Bon de travaux à risques SSI) ;
- Est accompagné par le responsable de la DIRISI ou à défaut par le CORSIC de l'unité afin de contrôler que l'intervention est bien légitime et que d'autres matériels ou supports amovibles non déclarés ne sont pas connectés ;
- Peut exceptionnellement autoriser l'intervenant à préparer un BTRSSI en autonomie dans le cas d'une intervention d'urgence opérationnelle (justifiée), une régularisation est effectuée à la fin de l'intervention.

Les équipements listés dans le BTRSSI doivent obligatoirement être associés à un certificat d'innocuité virale (rapport antivirus) de moins de 48h s'ils se connectent à des installations. L'analyse antivirus des ordinateurs, médias amovibles ou supports de données est :

- Effectuée sur une station blanche dédiée à jour des dernières bases antivirusales selon les règles définies dans la PSSI-A et adaptée au niveau de confidentialité des données et disposant d'un logiciel antivirus à jour et validé par le ministère des armées (DARMA) ;
- Réalisée au préalable par l'intervenant qui présente un/plusieurs certificats d'innocuité sous format papier au CSSI lors de l'accès à l'unité, datant de moins de 48h avant l'intervention, soit 2 jours ouvrables. A défaut, les équipements doivent passer par une station blanche étatique sous supervision du CSSI lors de l'accès à l'unité ;
- Renouvelée après toute connexion sur un système n'appartenant pas à l'unité.

Les supports de données de rechanges ne possédant pas de certificat d'innocuité virale sont systématiquement vérifiés sur une station blanche par le titulaire (une analyse par support) qui y joindra le certificat d'innocuité virale imprimé.

Au besoin, le titulaire se soumet aux directives de l'unité. Une vérification peut être exigée sur demande du client en sortie du matériel :

- Sur le contenu des supports de données afin de s'assurer qu'aucune information n'a été extraite de l'installation sans autorisation ;
- Pour contrôler son innocuité virale sur une station blanche, qui permet de révéler une contamination des équipements sur lesquels il a été connecté.

4.12 Relevé des compteurs

Les compteurs seront relevés trimestriellement soit :

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

4.13 Mallette de diagnostic

EX. 22 Pour toute intervention sur une solution d'impression nécessitant l'usage d'un outil informatique de diagnostic (ordinateur portable compris), les collaborateurs du Titulaire doivent utiliser un équipement dûment homologué et testé par la DIRISI pour le réseau ad hoc.

EX. 23 Les mallettes de diagnostics doivent être allouées spécifiquement à chaque réseau concerné. Des contrôles inopinés pourront être réalisés par la DIRISI.

EX. 24 Par ailleurs, le Titulaire s'assure qu'aucun virus ou malware n'est présent dans le système de la mallette avant branchement sur le réseau du Bénéficiaire ou sur un équipement relié au réseau du Bénéficiaire.

5 SERVICES ASSOCIES

Les prestations de services associés attendues dans le cadre de ce marché concernent la location de solutions d'impression.

- Le coût de location inclut la mise à disposition des solutions d'impression, des accessoires, des services définis au paragraphe 4.3 du présent CCTP, ainsi que les services associés définis dans les chapitres ci-dessous.
- Le coût copies inclut, sans frais supplémentaires, la fourniture et la livraison sur site de tous les produits consommables (toners, agrafes, ...) nécessaires au bon fonctionnement du matériel (à l'exception du papier).
En fonction du retex du nombre de copies effectués par solutions d'impression, le titulaire laisse le nombre de consommables suffisant pour le bon fonctionnement des solutions.
Toute rupture de service faisant suite à l'absence de consommable nécessaire au respect des exigences de résultat du présent accord-cadre fera l'objet d'application de pénalités (cf. article 8.1 du CCAP).
Il procédera à la reprise des pièces détachées usagées et des toners lors de livraison de consommables.
- La maintenance préventive et corrective

5.1 SA01 : initialisation du marché

5.1.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet, la mise en place des éléments d'organisation et les moyens nécessaires à la réalisation des prestations prévues dans le marché, et d'assurer la prise de connaissance des équipes du Titulaire.

5.1.2 Description des activités

Le Titulaire réalise les activités suivantes :

- Dans un délai maximal de 15 jours calendaires après la notification, organisation d'une réunion de lancement dans les locaux de l'Administration. Les objectifs de cette réunion sont, à minima de :
- Rappeler le périmètre, le contexte, et les enjeux du marché ;
- Rappeler les engagements majeurs souscrits par le Titulaire, dans le cadre de sa réponse technique ;

- Présenter l'organisation des équipes du Titulaire (intervenants majeurs du Titulaire). L'Administration vérifie l'adéquation des compétences des membres de l'équipe du Titulaire avec le périmètre confié ;
- Présenter la matrice de responsabilités ;
- Présenter les intervenants de l'Administration, leur rôle et leur responsabilité ;
- Programmer les instances de pilotage ;
- Présenter la méthodologie de travail (processus, reporting, ...) ;
- Etablir un calendrier de déploiement.

5.1.3 Engagements du bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage, dans le cadre de ce service associé à :

- Pour la réunion de lancement :
 - Se rendre disponible pour la tenue de la réunion dans les délais impartis ;
 - Mettre à disposition une salle de réunion avec vidéoprojecteur ;
 - Mobiliser les acteurs identifiés ;
 - Fournir tout élément complémentaire au Titulaire concernant le périmètre global des prestations.
- Pour la mise en œuvre des documents et outils de pilotage :
 - Effectuer une présentation des outils du Bénéficiaire ;
 - Fournir la documentation existante des outils ;
 - Participer aux ateliers de travail pour la rédaction des documents qualifiés, sous réserve d'un délai de prévenance raisonnable.

5.1.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette de l'Administration	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Support de réunion de lancement et planning	3 jours ouvrés avant la réunion de lancement	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Compte-rendu de la réunion de lancement	5 jours ouvrés à l'issue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5.1.5 Modalités d'exécution

Le service associé SA01 est initié dès la notification du marché.

5.2 SA02 : préparation et déploiement initial

5.2.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet, d'une part, la définition technique et fonctionnelle des solutions d'impression et leur validation opérationnelle et d'autre part, la planification et la mise en œuvre du déploiement initial des solutions d'impression.

5.2.2 Description des activités

Le service associé est découpé en 2 phases distinctes :

- Préparation : elle a pour objectifs de :
 - Définir le périmètre technique et fonctionnel du master des photocopieurs multifonctions ;
 - Définir les éléments d'intégration des solutions d'impression aux éléments techniques de la DIRISI ;
 - Définir les éléments de gestion de configuration ;
 - Définir, paramétrer et déployer la plate-forme de validation/homologation dans les locaux de la DIRISI ;
 - Rédiger l'ensemble des documents techniques (dossier d'architecture, documents d'interfaçage avec le Système d'Information (SI) de l'Administration, documents d'exploitation, documents d'installation, ...), fonctionnels (spécifications fonctionnelles des interfaces, spécifications fonctionnelles des écrans, ...), de tests (stratégie de recette, cahiers de recette, ...) et d'homologation ;
 - Valider le bon fonctionnement et la bonne intégration de l'ensemble des composants des solutions d'impression ;
 - Homologuer les solutions d'impression ;
 - Définir et paramétrer le formulaire de commande. Ce formulaire, qui peut être sous format Excel ou équivalent ou via un portail fourni par le Titulaire, doit permettre aux personnels de l'Administration de passer commande de solutions d'impression avec toutes les options nécessaires et sans difficulté. Il doit être autoporteur afin d'éviter toutes les erreurs de configuration et incompatibilités entre les options possibles.

A noter : La production des livrables constitutifs du dossier d'homologation de sécurité est initiée dans le cadre de l'analyse des risques du projet, en conduisant une analyse plus orientée sur les menaces et vulnérabilités SSI qui permettent d'identifier les objectifs de sécurité retenus et qui sont soumis à l'approbation de l'autorité d'homologation.

- Le déploiement initial intègre :
 - La planification globale des opérations de déploiement ;
 - La mise en place des outils de suivi du déploiement ;
 - Le déploiement initial sur l'ensemble des sites.

5.2.2.1 Phase de préparation

La plate-forme de validation/homologation sera constitué d'un exemplaire de chaque configuration, déployé dans les locaux de la DIRISI, sur la base navale CHALEIX à NOUMEA. Ces PMF font partie du périmètre du marché, et du besoin global en photocopieurs multifonctions.

EX. 25 Dans le cadre de cette phase, le Titulaire organise et planifie l'ensemble des travaux, en concertation avec l'Administration, de manière à pouvoir tenir les délais et la qualité attendue. La durée de la phase de préparation ne devra pas excéder 30 jours (calendaires).

EX. 26 Les documents produits doivent tous faire l'objet d'une validation formelle par l'Administration.

EX. 27 Les livrables informatiques (logiciels, paramétrage, ...) doivent tous faire l'objet d'une vérification d'aptitude (VA) par la DIRISI (homologation).

EX. 28 Bien que les tests de validation et d'homologation soient effectués par la DIRISI, le Titulaire assiste l'Administration afin d'identifier et de corriger au plus vite les défauts constatés.

EX. 29 L'ensemble des éléments déployés sur la plate-forme de validation/homologation reste disponible, et dans la dernière version validée, dans les locaux de la DIRISI durant toute la durée du marché.

5.2.2.2 Phase de déploiement

La phase de déploiement commence lorsque la validation/homologation de la plate-forme fournie lors de la phase de préparation est prononcée.

EX. 30 Durant la phase de préparation, le Titulaire définit le planning initial permettant le déploiement de la totalité du parc du lot concerné en 3 mois maximum.

EX. 31 Durant toute la phase de déploiement, le Titulaire maintient le planning à jour, réorganise les activités de déploiement en fonction des aléas opérationnels.

5.2.3 Engagements de l'Administration

Dans le cadre de la phase de préparation, l'Administration s'engage à :

- Participer aux ateliers de définition des éléments techniques / fonctionnels ;
- Fournir les documents techniques de ses systèmes interfacés avec les solutions d'impression ;
- Fournir un local suffisamment grand pour permettre l'installation de l'ensemble des photocopieurs multifonctions ;
- Fournir les moyens techniques (accès réseaux ; électricité ; postes de travail raccordés aux réseaux ; serveurs d'impression ; CIMS tests, ...) ;
- Fournir les recommandations de durcissement à respecter pour la définition des solutions, des outils de gestion technique et les malles de diagnostics ;
-

Dans le cadre de la phase de déploiement, l'Administration s'engage à :

- Fournir la liste des sites et les besoins en photocopieurs multifonctions ;
- Informer de toutes contraintes opérationnelles dès connaissance ;
- Fournir la liste des contacts locaux ;
- Fournir, si besoin, les contraintes de sécurité spécifiques à chaque site.

5.2.4 Livrables attendus et délais

Le soumissionnaire fera apparaître dans son mémoire technique les solutions qu'il mettra en œuvre pour garantir le

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Spécifications techniques et fonctionnelles des PMF	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Stratégie de tests	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Documents de tests (plan, cahier, fiches de tests, jeux de tests, ...)	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Documents techniques (installation, exploitation, paramétrage, ...)	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Master photocopieur multifonction et intégration solution d'impression	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Eléments pour le dossier d'homologation	T0-SA02 + 20 jours calendaires	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Configurateur de commande	T0-SA02 + 30 jours calendaires	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Planning initial de déploiement	T0-SA02 + 30 jours calendaires	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Comptes rendus d'intervention	2 jours ouvrés après l'intervention	S.O.	S.O.

T0-SA02 : dès la fin de SA01.

5.2.5 Modalités d'exécution

Gestion des consommables

Le Titulaire est responsable de la fourniture des consommables (toner, agrafes, etc.) et de leur remplacement. Chaque matériel loué doit être doté d'un système d'alerte lorsque le niveau de toner atteint un pourcentage de remplissage de 15% pour le noir et 10% pour la couleur. L'alerte apparaît sur l'interface du copieur et est envoyée par courrier électronique au service bénéficiaire concerné et doit notamment contenir l'identification du copieur, le type de consommable à changer, sa référence et si possible le site. Le service bénéficiaire contacte alors le titulaire par email pour alerter le titulaire du changement de toner à prévoir.

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

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

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

5.3 SA03 : pilotage global du marché et des services associés

5.3.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet le pilotage global du contrat et de l'ensemble des services associés inclus dans le forfait de location des solutions d'impression ou commandées spécifiquement tout au long du marché.

5.3.2 Description des activités

Au travers de ce service associé, le Titulaire :

- Organise et coordonne les instances de pilotage ;
- Rédige et diffuse
 - Les différents comptes rendus ;
 - Le suivi des actions et des risques ;
 - Les éléments de planification ;

- Produit et diffuse les éléments de reporting (indicateurs de suivi, pourcentage d'avancement, indicateurs de qualité, ...) ;

EX. 32 Le Titulaire doit mettre en place, tout au long du marché, une organisation de pilotage permettant, au Bénéficiaire, d'avoir une visibilité et une conduite à la hauteur des enjeux.

5.3.3 Engagements de l'administration

L'administration s'engage, dans le cadre de ce service associé à :

- Se rendre disponible pour la tenue des instances de pilotage dans les délais impartis ;
- Mettre à disposition une salle de réunion avec vidéoprojecteur ;
- Mobiliser les acteurs identifiés ;
- Fournir, au Titulaire, tout élément complémentaire éventuel nécessaire à la bonne préparation des instances de pilotage.

5.3.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Support de réunion et éléments de planification	5 jours ouvrés avant chaque réunion	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Compte-rendu des réunions	5 jours ouvrés à l'issue de la chaque réunion	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Suivi d'actions	5 jours ouvrés à l'issue de la chaque réunion	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5.4 SA04 : centre d'assistance (helpdesk)

5.4.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet la mise en place d'un centre d'assistance (helpdesk) permettant au Bénéficiaire d'émettre des demandes, de suivre leur prise en compte et leur avancement ainsi que de visualiser les indicateurs de performance. Le détail est présenté au paragraphe 4.9 « Gestion des demandes ».

5.4.2 Description des activités

Au travers de ce service associé, et tout au long du marché, le Titulaire :
Met à disposition un support accessible :

- De 7h à 17h, sans pause méridienne ;
 - Prioritairement via un numéro de téléphone fixe ;

Ce support vise à :

- Enregistrer l'ensemble des demandes du Bénéficiaire et a minima :
 - Les demandes de support (MCO/MCS) ;
 - Les demandes d'assistance (utilisation par exemple).
- Assurer le suivi (état d'avancement, calcul des indicateurs de performance) et la traçabilité des actions menées.
- Un seul portail centralisera les toutes les demandes.

Toute demande du Bénéficiaire se voit attribuer un numéro unique de suivi.

5.4.3 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Manuel utilisateur du centre d'assistance (helpdesk) intégrant les modalités d'accès, les processus de gestion des demandes, le détail des statuts de chaque demande, ...	10 jours ouvrés avant la première livraison d'un système d'impression	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5.5 SA05 : fourniture d'un nouveau matériel

5.5.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet la fourniture d'un nouveau photocopieur multifonctions à la demande du Bénéficiaire ou le remplacement vers un photocopieur multifonctions plus performant.

5.5.2 Description des activités

L'administration initie la commande via un simulateur de commande. Ce simulateur est ensuite adjoint au bon de commande via le portail de commande de l'état (Chorus).

Le Titulaire réalise le service associé de fourniture en suivant les activités suivantes :

1) Réception du bon de commande :

- Accuse réception du Bon de commande (reçu via l'email) ;
- Vérifie la configuration demandée et prend éventuellement contact avec le demandeur pour valider la configuration ;
- Initie le suivi du traitement de la commande sur le portail Web de suivi (statut « Commandé »).

2) Approvisionnement :

- Lance les actions d'approvisionnement en usine du matériel (statut « en cours d'approvisionnement ») ;
- Réceptionne, en usine, le matériel commandé (statut « reçu »).

3) Montage et paramétrage :

- Configure, en usine, le matériel au niveau de configuration validé lors de l'homologation du matériel :
 - Installation du master homologué, montage d'accessoire requis ;

- Débranchement des équipements de communication non retenus ;
- Réalisation des tests de bon fonctionnement du matériel conformément au cahier de tests usines.
- Met à jour le statut de suivi du bon de commande (statut « configuré »).

4) Prise de rendez-vous et demande d'accréditation :

- Prend contact avec le chargé de prévention du site pour préparer les modalités d'accès au site (planification, tonnage du camion, zone de roulage ...) ;
- Met à jour le statut de suivi du bon de commande (statut « en attente de livraison »).

5) Livraison et installation :

- Conditionne le matériel pour le transport ;
- Fait livrer le matériel sur site (statut « en cours de livraison ») ;
- Installe et déclare le matériel, dans la journée ouvrée, et en concertation avec la DIRISI ;
- Fait valider par le SDK (« Service Desk » de la DIRISI), le bon fonctionnement et la bonne déclaration du nouvel équipement (statut « installé ») ;
- Rédige le compte-rendu d'intervention et le met à disposition sur le portail Web ;
- Fait signer numériquement le Certificat de Service Fait (CSF) attestant le bon fonctionnement (statut « terminé ») ;
- Le Titulaire active le contrat de location et de maintenance, il active également la facturation des loyers. A noter, que sans CSF dûment signé, les factures de location ne pourront être payées.

5.5.3 Montée de gamme

Dans le cadre de l'évolution des usages du Bénéficiaire, le Titulaire doit prévoir la possibilité de commande d'un système d'impression plus évoluée. L'objectif est de permettre d'ajouter des services au photocopieur multifonctions commandés initialement.

Le Titulaire doit prévoir, dans son système de gestion, la montée de gamme d'un matériel déjà commandé et mis en service. Il est précisé que la montée en gamme exprimé reste dans le cadre des configurations types prévues au marché (Cf. § 4.1).

5.5.4 Engagements du bénéficiaire

Dans le cadre de ce service associé, le Bénéficiaire s'engage :

- A informer de toutes contraintes opérationnelles dès connaissance ;
- A fournir la liste des contacts locaux ;
- A fournir, si besoin, les contraintes de sécurité spécifiques au site.

5.5.5 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Réception du bon de commande	T0 + 1 jour ouvré	S.O.	S.O.
Prise de RDV	T0 + 10 jours calendaires	S.O.	S.O.
Livraison	T0 + 90 jours calendaires	S.O.	S.O.
Compte-rendu d'intervention	T0 + 5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	1 jour ouvré

Mise à jour du portail de suivi	A chaque changement d'étape	S.O.	S.O.
---------------------------------	-----------------------------	------	------

T0 : Date de l'émission du bon de commande

5.5.6 Modalités d'exécution

Le service associé à la réception du Bon de commande et pour une durée maximale de 90 jours calendaires.

5.6 SA06 : Intégration aux services de gestion des photocopieurs multifonctions

5.6.1 Objectifs

La mise en œuvre d'une solution logicielle de type MyQ X (ou équivalent) permettant la supervision et de gestion des périphériques multifonctions.

L'objectif du service associé SA06 du présent marché est de prendre les mesures nécessaires permettant l'intégration des PMF dans ce dispositif logiciel.

5.6.2 Description des activités

Dans le cadre de ce service, le Titulaire s'engage à paramétrer les PMF afin d'assurer l'exploitation pleine et entière des solutions logicielles existantes. Ces éléments de paramétrage seront transmis à l'administration pour lui permettre, d'une part de déterminer des éventuelles causes de dysfonctionnement, et d'autre part veiller à la conformité des règles établies en terme de sécurité des systèmes d'information (SSI).

5.6.3 Engagements de l'administration

Dans le cadre de ce service associé, l'administration s'engage :

- à fournir les accès réseaux nécessaires ;
- à permettre l'ouverture des flux d'information ;
- à fournir les éléments nécessaires pour connexion aux serveurs concernés.

5.6.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Fichier(s) de configuration. Un par type de PMF si paramétrages différents.	T0 + 30 jours ouvrés	S.O.	S.O.

5.6.5 Modalités d'exécution

Le service associé démarre dès la phase de déploiement initial (service associé SA02).

5.7 SA07 : Maintien en condition opérationnelle (MCO)

5.7.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet le maintien en condition opérationnelle (MCO) de l'ensemble des solutions d'impression déployées chez le Bénéficiaire. Ce service associé vise à garantir le bon fonctionnement, la

réparation et la mise à niveau des solutions d'impression du Bénéficiaire par l'application régulière de correctifs, réparations, et changement de pièces d'usure sur l'ensemble des matériels fournis par le Titulaire.

5.7.2 Niveaux de support

Dans le cadre du présent marché, les trois niveaux de supports suivants sont mis en œuvre :

1) Support « Niveau 1 » :

Ce support de proximité est effectué par le personnel du Bénéficiaire formé préalablement par le Titulaire (Cf. § 0 - SA10 : formations). Ce support vise à intervenir sur les cas courants de panne (bourrage papier, toner vide, ...) et réalisable par des gestes simples. Ce support fait appel au support « Niveau 2 » dès lors qu'il n'est pas en mesure de remettre en état de fonctionnement la solution d'impression.

2) Support « Niveau 2 » :

Ce support est activé par le Bénéficiaire au travers du centre d'assistance (Cf. §5.4). Ce support met en œuvre tous les moyens pour identifier le défaut, préparer les éléments de correction et effectuer la réparation du défaut. Ce support fait appel au support « Niveau 3 » de l'équipementier ou de l'éditeur dès lors qu'il s'agit d'un défaut nécessitant une réingénierie matérielle ou le développement d'un correctif logiciel.

3) Support « Niveau 3 » :

Ce support est activé par le Titulaire auprès de l'équipementier ou de l'éditeur dès lors qu'il s'agit d'un défaut nécessitant une réingénierie matérielle ou le développement d'un correctif logiciel. Le Titulaire reste responsable du suivi et de la résolution de l'incident.

5.7.3 Définition des criticités

Dans le cadre du présent marché, les criticités suivantes sont définies pour tout incident :

- Bloquante : empêche le fonctionnement de la solution d'impression sans solution de contournement ou de palliatif ;
- Majeure : empêche le fonctionnement de la solution d'impression mais une solution de contournement ou de palliatif est possible tout en réduisant les fonctionnalités accessibles ;
- Mineure : toute autre dysfonctionnement n'empêchant pas l'usage de la solution d'impression.

5.7.4 Définition du niveau d'intervention

Dans le cadre de la déclaration d'un incident, le Titulaire doit prendre contact avec le demandeur afin de qualifier au plus tôt si le défaut constaté est :

- Matériel :
 - La panne nécessite une intervention sur site directement (remplacement de pièces ou modules défectueux) ;
 - Le dépannage peut être effectuée à distance (ex : bourrage papier spécifique).
- Logiciel :
 - La panne est liée à un logiciel présent sur le photocopieur multifonction : l'intervention peut-elle avoir lieu depuis les moyens centraux mis à disposition ou une intervention sur site est nécessaire ;
 - La panne est plus globalement liée à un ensemble de photocopieur multifonction : L'intervention doit s'effectuer sur un ensemble de logiciel gérant un site, un groupe, un réseau ...

EX. 33 Le Titulaire, dès réception d'une demande d'intervention de MCO, doit prendre contact avec le Demandeur afin de qualifier le défaut et définir d'une part, le profil de l'intervenant et d'autre part, les moyens et lieux d'intervention.

EX. 34 Aucune intervention de maintenance de PMF ne peut être effectuée en dehors des locaux du Bénéficiaire. (*)

5.7.5 Mise en œuvre d'un patch correctif ou d'une mise à jour logiciel

Si le défaut déclaré concerne un logiciel (du photocopieur multifonctions, de ses accessoires ou des applicatifs fournis par le Titulaire), le Titulaire doit mettre tout en œuvre pour identifier l'anomalie, développer ou faire développer un patch correctif, effectuer les tests de bon fonctionnement et de non-régression et fournir au Bénéficiaire le patch afin que ce dernier puisse effectuer les tests de validation sur la plate-forme d'intégration et d'homologation.

A l'issue de la phase de tests, le Titulaire doit déployer la mise à jour sur les solutions d'impression soit :

- Depuis les moyens mis à disposition par l'Administration ;
- Directement sur les différents sites si le déploiement ne peut s'exécuter à distance.

Ce dispositif est également valable dans le cas de corrections logicielles apportées directement par le Titulaire ou un de ses fournisseurs.

EX. 35 Le Titulaire est en charge du déploiement effectif des correctifs sur l'ensemble des solutions d'impression.

EX. 36 Le déploiement à distance de patches ou de mises à jour logiciel, sur les solutions d'impression, ne peut se faire depuis un site externe au Bénéficiaire.

EX. 37 La DIRISI met à disposition des moyens d'accès réseaux aux différentes solutions d'impression. Toutefois, si le déploiement du patch ou de la mise à jour ne peut s'effectuer par ce biais, le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour intervenir physiquement sur les solutions d'impression.

EX. 38 Dans le cadre d'une intervention, sur une solution d'impression, nécessitant un arrêt prolongé le Titulaire met tout en œuvre pour minimiser la durée effective de l'arrêt, et intervenir dans des périodes n'affectant pas les activités du Bénéficiaire. Au-delà de 5 jours ouvrés, le titulaire devra immédiatement remplacer la machine défectueuse.

5.7.6 Réparation sur site

Si le défaut déclaré concerne un élément physique, le Titulaire doit approvisionner la pièce défectueuse, organiser l'intervention sur site, changer la pièce défectueuse et effectuer les tests de bon fonctionnement avant de quitter le site.

EX. 39 Seul le personnel du Titulaire peut effectuer un acte technique de diagnostique ou de réparation sur les solutions d'impression.

EX. 40 Lors de la réparation d'une pièce défectueuse sur une solution d'impression, le Titulaire s'assure que les données du Bénéficiaire ne seront pas endommagées. Pour cela, il effectue une sauvegarde préalable à l'intervention et une restitution à l'issue.

EX. 41 Lors du remplacement effectif d'un composant contenant des données du Bénéficiaire, le Titulaire effectue, au préalable, un effacement des données puis laisse le composant au responsable du Bénéficiaire sur site.

EX. 42 L'ensemble des actions de réparation effectuées sur une solution d'impression est consignée dans une base d'information informatique mise à disposition du Bénéficiaire.

EX. 43 Lors d'un changement complet d'un PMF, le Titulaire assure la logistique nécessaire pour que :

- L'équipement nouveau soit livré le jour de l'intervention ;
- L'équipement défectueux soit enlevé dans la même journée ouvrée ;
- Les données éventuelles du Bénéficiaire soient intégralement effacées.

EX. 44 Dans le cadre d'une intervention physique sur une solution d'impression, le Titulaire met en œuvre une procédure de contrôle du bon fonctionnement général et vérification de l'état général (dite procédure de maintenance préventive) afin d'identifier et de changer les éléments susceptibles de tomber rapidement en panne et ce, dans l'objectif de maximiser la période de bon fonctionnement des solutions d'impression.

5.7.7 Engagements du bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage, dans le cadre de ce service associé à :

- Fournir tous les accès à la solution d'impression nécessaires et dans des délais compatibles avec les engagements de niveau de service pris par le Titulaire ;
- Fournir toute information susceptible d'aider à diagnostiquer le défaut.

5.7.8 Dégradation

En cas de dégradation causé par un mauvais usage ou une mauvaise manipulation, le Bénéficiaire s'engage à signaler au Titulaire les actions de sa part ayant entraîné une dégradation du matériel, permettant au Titulaire dans le cadre de ce service associé à facturer les frais de réparation nécessaires.

Ces frais peuvent porter sur :

- Les coûts des pièces détachées utilisées pour réparer le matériel ;
- Les frais de déplacement forfaitaire du technicien ;
- Les frais d'intervention horaire forfaitaire du technicien.
- Les frais de remplacement d'un PMF dans sa globalité.

EX. 45 Avant toute intervention consécutive à une dégradation, le Titulaire émet un devis à destination du Bénéficiaire détaillant précisément les différents coûts. Après acceptation de ce dernier, les pièces ou le PMF peuvent être remplacées.

5.7.9 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Compte-rendu d'intervention.	1 jour ouvré après l'intervention	S.O.	S.O.
Mise à jour de la liste des actes effectués sur chaque service d'impression.	A la fin de chaque intervention ou mise à jour	S.O.	S.O.
Etat du parc (liste des services d'impression déployés, version des logiciels, nombre et nature des interventions, ...) .	Tous les premiers lundis de chaque mois	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5.8 SA08 : Maintien en condition de sécurité (MCS)

5.8.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet le maintien en condition de sécurité (MCS) de l'ensemble des solutions d'impression déployées chez le Bénéficiaire. Ce service associé vise à garantir la sécurité des réseaux et des données du Bénéficiaire par l'application régulière de correctifs sur l'ensemble des matériels ainsi que sur les différents logiciels fournis par le Titulaire.

5.8.2 Description des activités

Le MCS permet d'assurer, lors de la découverte d'une nouvelle vulnérabilité affectant un ou plusieurs des composants des solutions d'impression, la conduite d'une analyse de risques puis, le cas échéant, la mise en place d'un palliatif ou d'un correctif dans un délai maîtrisé.

Les moyens dédiés au MCS comprennent :

- Des moyens techniques de test et d'intégration ;
- Des ressources d'ingénierie pour les activités de veille, de qualification et d'intégration des correctifs ;
- Des ressources d'ingénierie pour l'analyse d'impact sur les homologations et de suivi des modificatifs ;
- Des ressources techniques pour le déploiement des patches par le Titulaire sur l'ensemble des solutions d'impression.

Le MCS implique la mise en œuvre d'un ensemble d'activités qui complètent le MCO sur les solutions d'impression. Ces activités sont :

- La veille sur les vulnérabilités affectant les composants des solutions d'impression déployées chez le Bénéficiaire ;
- L'analyse de risque et d'impact associée aux nouvelles vulnérabilités et aux correctifs de sécurité publiés par les équipementiers et les éditeurs ;
- L'instruction d'une proposition de correction ou d'une mesure palliative ;
- La conduite de tests de non-régression et la livraison des correctifs et/ou palliatifs qualifiés ;
- La qualification par le Bénéficiaire du bon fonctionnement des solutions d'impression une fois le patch installé ;
- L'homologation éventuelle des solutions d'impression une fois le patch installé ;
- Le déploiement des correctifs sur le périmètre opérationnel concerné ;
- Le suivi du processus et la production des rapports d'activité du MCS.

EX. 46 La liste des composants applicables par site(s) soutenu(s) est maintenue régulièrement à jour par le Titulaire.

EX. 47 A chaque intervention de MCS sur site, le titulaire met à jour la liste des composants applicables et la transmet à la DIRISI.

5.8.2.1 Principes de la veille

La veille consiste à analyser les vulnérabilités et failles de sécurité liées aux solutions d'impression.

EX. 48 La veille de sécurité doit inclure une analyse de risque (voir ci-dessous) qui permet de vérifier si la nouvelle vulnérabilité est applicable ou non aux solutions d'impression déployées chez le Bénéficiaire.

5.8.2.2 Analyse de Risque

EX. 49 Dès la publication d'un bulletin de sécurité, d'une alerte, ou encore d'un correctif de sécurité concernant l'un des composants identifiés dans la liste de référence, le Titulaire doit effectuer une analyse de risque et d'impact.

EX. 50 Si le risque est avéré, le titulaire vérifie l'existence d'un correctif ou d'un contournement et en évalue l'applicabilité aux solutions d'impression du Bénéficiaire et ses principales missions.

EX. 51 Les évaluations partielles et vecteurs CVSS ainsi que les points clé de l'analyse de risque effectuée sur chacune des vulnérabilités applicables sont consignés au fil de l'eau dans un tableau de bord récapitulatif spécifique.

EX. 52 Un rapport périodique depuis la dernière intervention récapitulant les analyses effectuées pendant la période écoulée, les suites à donner et des indicateurs de synthèse sont transmis à la DIRISI.

5.8.2.3 Alerte critique

EX. 53 En cas de remontée d'une alerte critique, un bulletin d'alerte spécifique est transmis en deux temps par le Titulaire au Bénéficiaire :

- sous 24 heures ouvrées, la prise en compte et l'identification du champ des ressources potentiellement concernées et la diffusion d'une pré-alerte ;
- sous huitaine, l'évaluation quantitative du risque appliqué aux sous-systèmes et ressources réellement concernés (fonction de leur paramétrage, des services ouverts etc.).

EX. 54 Dans le cadre d'une alerte critique, les mécanismes de cellule de crise se mettent en place.

5.8.2.4 Autres alertes

EX. 55 Le titulaire dispose de trois mois pour traiter de manière permanente les vulnérabilités dont le CVSS est inférieur à 9, soit :

- par déploiement du patch de correction sur site, après l'avoir testé ;
- par la mise en œuvre d'une solution plus large validée par l'autorité d'emploi de la solution d'impression et qui ne remet pas en cause l'homologation.

5.8.2.5 Tests de non-régression, livraison et déploiement

EX. 56 Lorsqu'un correctif de sécurité doit être appliqué sur les solutions d'impression, soit dans le cadre d'une action de MCS, soit en urgence (c'est à dire sans attendre la version corrective périodique suivante), le Titulaire doit toujours vérifier et valider le correctif dans son contexte d'emploi.

EX. 57 Le nombre maximum de cycles de validation/déploiement de correctifs urgents doit être contrôlé, en accord avec le Bénéficiaire. Le but est de limiter le risque que ce type d'intervention fait porter au service global d'impression du Bénéficiaire.

EX. 58 L'installation d'un patch ou d'une version sécurisée s'effectue toujours après accord et validation du Bénéficiaire et sous couvert de la fourniture des éléments permettant de valider l'absence d'impact sur les solutions d'impression.

EX. 59 Les tests opérés doivent faire systématiquement l'objet d'un compte-rendu transmis au Bénéficiaire.

EX. 60 Les mises à jour de sécurité transmises par le Bénéficiaire doivent également être testées dans leur contexte d'emploi avant déploiement sur site.

EX. 61 Une fois le correctif validé par le Bénéficiaire, le Titulaire effectue le déploiement de ce dernier sur l'ensemble des composants impactés.

EX. 62 Le Bénéficiaire n'effectue aucun déploiement de patch ou de mise à jour sur les PMF sans accord préalable de la DIRISI.

5.8.2.6 Surveillance des usages

Dans le cadre de la surveillance des usages, le Bénéficiaire peut, via ses organismes internes, avoir besoin de surveiller a priori ou a posteriori, l'utilisation de certains photocopieurs multifonctions. Dans ce cadre, l'objectif visé est la surveillance d'un utilisateur, d'un moyen d'impression ou d'un ensemble de moyens d'impression. Le but est d'identifier si un usage incorrect est effectué ou non.

A la demande du Bénéficiaire, le Titulaire doit pouvoir activer, a priori ou a posteriori, les moyens de surveillance des usages de système d'impression.

5.8.3 Engagements de l'administration

L'administration s'engage, dans le cadre de ce service associé à :

- Fournir le logiciel de supervision de type MyQ ;
- Se rendre disponible pour effectuer les tests des patches et correctifs de sécurité dans des délais compatibles avec la criticité de la faille de sécurité ;
- Mettre à disposition un accès aux réseaux depuis le site de la DIRISI (Base Navale Chaleix) pour permettre un déploiement à distance des patches ou correctifs de sécurité ;
- Fournir, au Titulaire, tout élément complémentaire éventuel nécessaire à la bonne préparation des phases de déploiement ;
- Fournir l'accès aux différents sites le cas échéant.

5.8.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Mise à jour de la documentation technique éventuelle	Si besoin	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Bulletin(s) de sécurité (intégrant l'analyse de risques)	Une fois par mois si au moins un évènement à lieu dans le mois en cours.	S.O.	S.O.
Bilan des tests (techniques/fonctionnels et de non régression) effectués	Avant toute livraison de patch ou correctif	2 jours ouvrés	1 jour ouvré

Compte-rendu d'intervention	A la fin de chaque intervention	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Tableau de bord du MCS	Tous les mois	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés

5.9 SA09 : formations

5.9.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Titulaire réalise des formations techniques relatives aux solutions d'impression auprès du personnel du Bénéficiaire.

5.9.2 Profils visés

Ces formations, orientées technico-opérationnel, sont dédiées aux personnels chargés :

- De l'infogérance des solutions d'impression, avec notamment les interactions avec le logiciel de supervision de type MyQ ;
- Du suivi administratif et financier.

Elles s'adressent donc principalement aux :

- Aux utilisateurs et correspondant locaux (CORSIC) qui initient les demandes, réceptionnent le matériel ;
- Techniciens de la DIRISI en charge du support « niveau 1 » (SDK) et aux personnels de la DICO M en charge des aspects contractuels et financiers ;
- Techniciens de la DIRISI en charge de l'infogérance des solutions informatiques.

Chaque formation doit s'adapter au public visé.

EX. 63 Les supports de formation sont rédigés en langue Française.

EX. 64 Le Titulaire fournit une version numérique modifiable au format bureautique Microsoft ou compatible.

EX. 65 Le Titulaire adapte son langage et ses outils pédagogiques aux différents profils visés par les sessions de formation.

5.9.3 Conception de l'architecture pédagogique

Ce document réalisé en collaboration avec le Bénéficiaire permet de définir précisément :

- Les sujets techniques abordés ;
- Les objectifs et sous objectifs pédagogiques ;
- La durée de présentation ;

Le plan de formation intègre, entre autres, la prise en compte des modes de formation suivants :

- Des formations en présentiel avec supports de cours ;
- Des fiches pratiques de résolution simple d'incident sous forme de « fiches réflexes » ;

- Des fiches « utilisateur » décrivant le bon usage du photocopieur multifonctions.
- La mise en œuvre d'exercices pratiques simulant les cas qui seront rencontrés (Installation, incident, réparation, commande et livraison de consommables, ...).

5.9.4 **Modalités de mise en œuvre des formations**

5.9.4.1 *Organisation et logistique*

Les sessions de formations sont dispensées en fonction des besoins du Bénéficiaire et sur demande effective via le guichet d'accueil (Cf. SA04 : centre d'assistance (helpdesk)) ou lors des instances de pilotage.

Le Titulaire programme, en collaboration avec le Bénéficiaire, les sessions de formations.

Le Titulaire assure une formation adaptée/personnalisée en fonction des profils des personnels du Bénéficiaire.

EX. 66 Le Titulaire fournit à chaque participant un exemplaire papier du support de formation.

EX. 67 Une version dématérialisée peut être fournie à des fins de conservation numérique par le Bénéficiaire.

EX. 68 Le nombre de sessions de formations est adaptée, par le Titulaire, en fonction du nombre de personnel à former et afin de permettre une montée en compétence dans de bonnes conditions.

EX. 69 Pour les sessions effectuées sur les sites du Bénéficiaire, aucun accès à internet ne sera possible.

EX. 70 Pour des raisons d'organisation, les formations sur les sites du Bénéficiaire sont privilégiées.

5.9.4.2 *Formations d'assistance à la maîtrise opérationnelle des matériels et solutions*

Cette formation est dédiée aux administrateurs locaux qui réceptionnent le matériel sur site ou qui assurent le support « niveau 1 ».

5.9.4.3 *Formations à l'exploitation des solutions d'impression*

Cette formation est réservée aux personnels en charge de l'infogérance des solutions logiciels. Cette formation sera l'occasion de consolider les procédures entre le Titulaire et le Bénéficiaire pour la déclaration des PMF dans la suite logicielle « MyQ X » ou équivalent.

Les sessions de formation sont réalisées en présentiel. Elles ont lieu dans les locaux du Titulaire.

A l'issue d'une formation, le Titulaire transmet :

- Les supports de cours et la documentation des travaux pratiques remis au début de la formation ;
- La liste d'émargement, par demi-journée de formation, dûment complétée et signée par les stagiaires ;
- Les fiches individuelles d'évaluation renseignées par les participants ;
- La liste d'émargement ;
- Les attestations de formation par stagiaire (éventuellement) ;
- Si possible, le résultat de l'évaluation de connaissance des stagiaires suite à la formation dans l'objectif de valider la bonne compréhension des apprentissages ;
- Un plan d'amélioration éventuelle pour les futures formations. Les supports de formation doivent être au format PowerPoint (ou compatible) et en langue française.

5.9.4.4 Fiches reflexes

En complément des modules de formation, le Titulaire met à disposition des fiches réflexes qui ont vocation à servir de supports pour :

- La résolution d'un incident (bourrage papier, changement du toner, arrêt/relance du photocopieur multifonctions, ...) ;
- Aider au diagnostic d'un incident.

5.9.5 Communication auprès des utilisateurs

Afin d'assurer la bonne utilisation des solutions d'impression par leurs utilisateurs, le Titulaire met en place, auprès de chaque solution, un système d'affichage présentant ses modalités fonctionnelles.

Ces supports de communication sont destinés au personnel du Bénéficiaire faisant un usage quotidien des solutions.

EX. 71 Les supports de communication sont rédigés en langue française et doivent pouvoir être affichés à côté des photocopieurs multifonctions.

5.9.6 Engagements du bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage, dans le cadre de ce service associé à participer aux ateliers de définition du périmètre pédagogique de chaque formation.

5.9.7 Livrables

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Le programme de la formation	10 jours ouvrés avant la formation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Un exemplaire des supports de formation	5 jours ouvrés avant la formation	3 jours ouvrés	1 jour ouvré
Les supports de cours et la documentation des travaux pratiques	Au début de chaque session	S.O.	S.O.
Les fiches d'évaluation	5 jours ouvrés après la formation	S.O.	S.O.
La liste d'émargement (si en présentiel)	5 jours ouvrés après la formation	S.O.	S.O.
L'attestation de formation (le cas échéant)	5 jours ouvrés après la formation	S.O.	S.O.

5.10 SA10 : Déplacement ou déménagement

5.10.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet la fourniture d'un service de déplacement ou de déménagement de photocopieur multifonctions à la demande du Bénéficiaire.

Par déplacement ou déménagement, le Bénéficiaire entend ici un déplacement sur le même site mais sur un étage différent, un autre bâtiment, ou enfin un déplacement vers un autre site.

Il est entendu que ce déplacement nécessite un transport de charge lourde ne pouvant être effectué simplement par simple roulage sur le même niveau de sol du bâtiment. Ce déplacement peut nécessiter un véhicule pour le déplacement entre les bâtiments ou entre les sites.

5.10.2 Description des activités

Pour réaliser le service associé de déplacement d'un photocopieur multifonction, le Titulaire :

Valide la réception du Bon de commande ;

- Prépare et planifie l'intervention sur le site du Bénéficiaire ;
- Effectue la déconnexion et l'arrêt du photocopieur multifonction sur le site du Bénéficiaire ;
- Demande la désinscription du matériel dans les différents systèmes ;
- Conditionne le matériel pour le transport ;
- Organise le déplacement effectif du matériel. Si le matériel doit quitter le site initial du Bénéficiaire, le Titulaire organise la logistique permettant d'effectuer le transport sur le nouveau site.
- Installe et modifie le paramétrage du matériel en fonction des besoins ;
- Fait valider par le représentant du Bénéficiaire le bon fonctionnement et la bonne déclaration du nouvel équipement ;
- Rédige le compte-rendu d'intervention ;
- Fait signer au bénéficiaire le PV de bonne installation.

EX. 72 Le Titulaire s'assure, en cas de déménagement entre sites, que les disques et mémoires des matériels soient remis au représentant local du site avant la sortie du site.

5.10.3 Engagements du bénéficiaire

Dans le cadre de ce service associé, le Bénéficiaire s'engage :

- A fournir les informations permettant d'identifier le photocopieur multifonction et son emplacement précis ;
- A informer de toutes les contraintes opérationnelles dès connaissance ;
- A fournir la liste des contacts locaux ;
- A fournir, si besoin, les contraintes de sécurité spécifiques au(x) site(s).

5.10.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Réception du bon de commande	T0 + 1 jour ouvré	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Prise de RDV	T0 + 2 jours ouvrés	S.O.	S.O.
Réalisation	T0 + 5 jours ouvrés	S.O.	S.O.
Recette (PV de bonne installation)	T0 + 5 jours ouvrés	S.O.	S.O.

T0 : Date d'émission du bon de commande.

5.11 SA11 : Restitution de l'ensemble du parc

5.11.1 Objectifs

Ce service associé a pour objet le décommissionnement et la restitution de l'ensemble des solutions d'impression déployés au cours du MS.

5.11.2 Description des activités

Au travers de ce service associé, le Titulaire prend en charge le retrait de l'ensemble des services d'impression fournis durant toute l'exécution du marché. Pour cela, il réalise, en concertation avec le Bénéficiaire :

1) Phase 1 : Planification et ordonnancement des travaux

- Séquencement du retrait de l'ensemble des services d'impression en fonction des problématiques logistiques, des problématiques opérationnelles du Bénéficiaire et de la disponibilité des interlocuteurs locaux ;
- Rédaction d'un plan de restitution décrivant les actions à mener, les acteurs impactés ;
- Organisation d'une réunion de lancement des travaux de restitution de l'ensemble du parc. Cette réunion a pour objectif de :
 - Présenter le dispositif humain nécessaire ;
 - Proposer le cadencement des opérations et les moyens de suivi et de pilotage, présenter les éléments du plan de restitution.
- Le déclenchement du plan de restitution se fait avec l'accord explicite du Bénéficiaire qui peut émettre des suspensions de date sur certaines parties du retrait afin d'assurer la continuité de service avec le nouveau titulaire de marché.

2) Phase 2 : Décommissionnement

- Pour chaque PMF, retrait des référencements dans les différents outils ou annuaires du Bénéficiaire ;
- Déconnexion des PMF du réseau du Bénéficiaire :
 - Suppression des données présentes sur les disques et mémoires du PMF ;
 - Retrait des disques et mémoires contenant des données du Bénéficiaire ;
 - Remise des disques et mémoires au Bénéficiaire (représentant au niveau local) ;
 - Compte-rendu d'intervention ;
 - Déconnexion du réseau ;
 - Déconnexion électrique.

3) Phase 3 : Retrait physique

- Organisation de la logistique permettant le retrait, dans la journée suivant la déconnexion électrique, du PMF ;
- Retrait effectif du PMF ;
- Bon de retrait daté et signé par le transporteur.

4) Phase 4 :

- Bilan de la phase de restitution présentant, de manière synthétique, la liste des actions menées, les problèmes rencontrés (en vue d'une capitalisation pour les prochaines opérations du Bénéficiaire), la liste des PMF ôtés ainsi que la liste des logiciels décommissionnés.

EX. 73 Le Titulaire programme et coordonne, en accord avec le Bénéficiaire, l'ensemble des actions nécessaires à la restitution des services d'impression à l'issue du présent marché.

EX. 74 La reprise des matériels sur les différents sites doit être effectuées dans la journée ouvrée, maximum, suivant la déconnexion électrique de chaque photocopieur multifonctions.

EX. 75 Le Titulaire organise, durant toute la phase de restitution, un suivi.

EX. 76 Durant toute la phase de restitution, le Titulaire s'engage à maintenir les activités de MCO / MCS sur les matériels encore en fonction chez le Bénéficiaire.

5.11.3 Engagements du bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage, dans le cadre de ce service associé, à :

- Donner l'accès aux différents sites et bâtiments conformément au planning défini conjointement ;
- Mobiliser ses personnels pour suivre et valider la bonne exécution des travaux ;
- Informer le Titulaire de tout événement susceptible d'avoir un impact sur le planning de mise en œuvre.

5.11.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai de recette du Bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Plan de restitution (interlocuteur, cadencement, activités, planning, ...)	20 jours ouvrés avant le premier retrait d'un système d'impression	10 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Compte-rendu d'intervention	A chaque retrait, ou décommissionnement d'un PMF	1 jour ouvré	S.O.
Bon de retrait daté et signé par le transporteur	A chaque retrait enlèvement d'un photocopieur multifonction	S.O.	S.O.
Suivi de l'avancement	Chaque semaine	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Bilan de la phase de restitution	A l'issue de la phase	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

5.11.5 Modalités d'exécution

Le service associé est initié dès la notification, par le Bénéficiaire, du déclenchement de la phase et se termine, au plus tard, à la fin effective du présent marché.

6 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE) FACULTATIVE

Les PSE facultatives sont des prestations supplémentaires que l'acheteur se réserve le droit de commander, ou non, à la signature du marché public. Dans le cas présent il est demandé au candidat de faire une proposition pour la fourniture d'une suite logicielle et d'assister le bénéficiaire pour son installation et sa mise en œuvre.

6.1 PSE1 - Déploiement et administration d'une solution de gestion

Il est envisagé de mettre en place une suite logicielle « MyQ X - Version Entreprise », ou de fournir un produit logiciel présentant les mêmes fonctionnalités, afin d'assurer la gestion des PMF et de traiter les fonctionnalités associées.

La prestation doit inclure :

- a) La fourniture des composants logiciels. Si le logiciel est soumis à licence mensuelle/annuelle, la proposition doit couvrir la totalité de la durée du marché ;
- b) Les actions de déploiement et de paramétrage du logiciel sur un serveur Windows 2022 virtualisé qui sera mis à disposition par le Bénéficiaire ;

- c) Le paramétrage des PMF pour intégration dans le parc à gérer du produit logiciel. Cette prestation n'est demandée que pour l'ensemble des réseaux. C'est sur ce dernier que sont installées la plupart des PMF ;
- d) La maintenance technique incluant les mises à jours, notamment celles ayant attrait à la sécurité ;
- e) La mise en place d'une politique de gestion relative à la cybersécurité ;
- f) La mise en place d'une politique de gestion relative à la protection des données sensibles ou personnelles traitées par le logiciel ;
- g) L'aide à la mise en place des procédures de sauvegarde et de restauration des données ;
- h) La réalisation de tests sur la plate-forme de test (locaux DIRISI) :
 - Avant la mise en service opérationnelle ;
 - Après toute évolution logicielle.

Pour les composants hébergés sur des machines Microsoft Windows, l'Administration demande au titulaire de centraliser sur un même serveur pour faciliter le suivi et l'analyse des événements sensibles. Le bénéficiaire recommande au titulaire d'activer un système de Windows Event Forwarding.

Une formation au profit de six administrateurs systèmes. Cette formation doit couvrir l'ensemble du besoin fonctionnel qui s'étend de l'installation du produit logiciel sur le serveur jusqu'au paramétrage des PMF. Elle doit également inclure les fonctionnalités annexes (gestion des workflow, quotas, badges, ... etc.).

6.2 PSE2 - Authentification par puce sans contact

En complément de l'authentification par annuaire (Active Directory), il est envisagé de déployer un système complémentaire d'authentification par carte à puce sans contact.

Les moyens d'impression doivent pouvoir être utilisés avec une carte d'authentification de technologie MIFARE DESFire EV1 et EV2 et la norme ISO 14443A.

L'encodage des badges sera fait à l'aide d'un terminal associé au service logiciel.

La carte est utilisée comme identification de l'utilisateur, l'authentification est effectuée par à l'aide d'un code PIN associé.

En mode dégradé, l'identification de l'utilisateur doit pouvoir se faire au niveau du PMF sur paramétrage explicite de l'administrateur.

L'offre prévoira, pour chaque PMF le matériel supplémentaire et sa configuration, ainsi que tout sujétion nécessaire à l'intégration au système de gestion des PMF.

6.3 PSE3 - Accessibilité des matériels aux personnes mal et ou non-voyantes

Des dispositifs pour les non-voyants doivent être prévus à minima sur les configurations mises à disposition par le Titulaire. Les solutions disposent à minima d'un ou de plusieurs des dispositifs suivants :

- Reconnaissance vocale ou dispositif équivalent ;
- Assistance vocale, retour vocal permettant la confirmation des actions ou dispositif équivalent ;
- Personnalisation des paramètres d'affichage.

Ces dispositifs dédiés doivent faciliter l'utilisation des équipements concernés sur la plus grande plage de fonctionnalités possible. La formation à l'utilisation de ces dispositifs est incluse dans le prix de sa location.

7 GLOSSAIRE

Acronyme	Signification
ANSSI	Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information
BPU	Bordereau de Prix Unitaire
CALID	Centre d'Analyse de Lutte Informatique Défensive
CCAG	Cahier Clauses Administrative Générales
CCAP	Cahier des Clauses Administrative Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Technique Particulières
CSPC	Coordonnateur de Sécurité et de Protection de la Santé
DAT	Dossier d'Architecture Technique
DES	Dossier d'Exploitation et de Soutien
DID	Direction d'Infrastructure de la Défense
DIRISI	Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructures et des Systèmes d'Informations de la Défense
EMIA	État-major Inter Armées
FANC	Forces Armées en Nouvelle-Calédonie
FEROS	Fiche d'Expression Rationnelle des Objectifs de Sécurité
FT	Fait Technique
FTS	Fait Technique de Sécurité
GSC	Groupement de Soutien Commissariat
ISC	Informations et Supports Classifiés
LID	Lutte Informatique Défensive
MCO	Maintien en Condition Opérationnel
MCS	Maintien en Condition de Sécurité
MinArm	Ministère des Armées
MO	Maitrise d'œuvre
PES	Plan d'Exploitation de la Sécurité
PMF	Photocopieurs Multi-fonctions
PPSPS	Plan Particulier de Sécurité et de protection de la Santé
PSE	Prestation Supplémentaire Eventuelle (facultative)
RACI	Rédacteur/Approbateur/Contributeur/Informé
RCP	Responsable de Conduite du Projet

RF	Responsable Fonctionnel
RIDA	Relevé d'information, décisions et Actions
RSSI-A	Responsable de la Sécurité du Système d'Information Aval
RSSI-P	Responsable de la Sécurité du Système d'Information Projet
RTS	Responsable Technique du Système
SI	Système d'Information
SIC	Système d'Information et de Communication
SF	Secret France
SLA	Service-Level Agreement – en français : accord de niveau de service

8 ANNEXES

Annexe I - Evolution des versions

INDICE	DATE	CONTENU DE L'EVOLUTION
V0.x	29/11/2024	Versions de travail – interne DIRISI
V0.3	03/03/2025	Abandon des logiciels ControlSuite et Streamline au profit de MyQ Ajout de la prestation supplémentaire (prestation logicielle)
V1.0		Version initiale et de cadrage présentée à la DICOM
V1.x		Versions de travail DID/DICOM
V2.0		Version publiée