



**MINISTÈRE
DE L'ACTION
ET DES COMPTES
PUBLICS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des Achats de l'Etat

**ACQUISITION, LOCATION, MAINTENANCE DE SOLUTIONS D'IMPRESSION ET EXECUTION
DE PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LES SERVICES DE L'ETAT, LES ETABLISSEMENTS PUBLICS
ET AUTRES ORGANISMES
(SOLIMP 5)**

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

Numéro de la consultation : DAE_SOLIMP5_2027

Procédure de la passation : Appel d'offres ouvert

Sommaire

ARTICLE 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE	5
1.1 Objet.....	5
1.2 Définition.....	5
ARTICLE 2 – CONTEXTE DE MISE EN OEUVRE DE L’ACCORD-CADRE	5
2.1 Stratégie d’achat de l’Etat en matière de solutions d’impression de proximité (Solimp).....	5
2.2 Mise en application de la stratégie d’achat de l’État.....	5
ARTICLE 3 – PERIMETRE DU BESOIN	6
ARTICLE 4 – SERVICES BENEFICIAIRES.....	6
ARTICLE 5 – PRESTATIONS ET PRODUCTIONS A REALISER AVEC LES SOLUTIONS D’IMPRESSION ATTENDUES	7
ARTICLE 6 – CONTENU DE L’OFFRE ET MODALITES D’UTILISATION	7
ARTICLE 7 – PRESCRIPTIONS MINIMALES ET COMMUNES A TOUTES LES SOLUTIONS	9
7.1 Prescriptions relatives aux matériels (moteurs d’impression et leurs accessoires).....	9
7.1.1 La solution d’impression de configuration 1 – (lien BPU onglet « Loc neuf »).....	10
7.1.2 La solution d’impression de configuration 5A – (lien BPU onglet « Loc neuf »)	11
7.1.3 Les solutions d’impression de configurations 2 à 6 (hors configuration 5A) – (lien BPU onglet « Loc neuf »)12	
7.2 Ergonomie des interfaces – Accessibilité des matériels	14
7.3 Prescriptions relatives aux services avancés	15
7.3.1 Service 1 – Comptabilisation des volumes de production.....	16
7.3.2 Service 2 – Accès par badge, Gestion des flux d’impression, Impression mobile – (lien BPU onglet « S2 ») 16	
7.3.3 Service 3 – Administration de parc – (lien BPU onglet « S3 »)	17
7.3.4 Service 4 – Micropaiement – (lien BPU onglet « S4 »).....	17
7.3.5 Service 5 – Télécopie (Fax) – (lien BPU onglet « S5 »).....	18
7.3.6 Service 6 – Reconnaissance optique de caractères (OCR) – (lien BPU onglet « S6 »).....	18
7.4 Prescriptions relatives aux consommables d’impression.....	19
ARTICLE 8 – SPECIFICATIONS SUPPLEMENTAIRES PROPRES A CHAQUE SOLUTION.....	21
8.1 Configuration 1 – solution monofonction noir&blanc A4 jusqu’à 3 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 1 »).....	21
8.2 Configuration 2A – solution multifonctions noir&blanc A4 jusqu’à 3 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 2A »).....	22
8.3 Configuration 2B – solution multifonctions noir&blanc A4 jusqu’à 7 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 2B »).....	22
8.4 Configuration 3 – solution multifonctions noir&blanc A3 jusqu’à 5 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 3 »)	23
8.5 Configuration 4 – solution multifonctions noir&blanc A3 jusqu’à 30 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 4 »)	23
8.6 Configuration 5A – solution multifonctions couleur A4 jusqu’à 3 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 5A »).....	24
8.7 Configuration 5B – solution multifonction couleur A3 jusqu’à 5 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 5B »).....	24
8.8 Configuration 6 – solution multifonction couleur A3 jusqu’à 20 000 pages par mois – (lien BPU onglet « cfg 6 »)	25
ARTICLE 9 – PRE-REQUIS	25
9.1 Pré-requis informatiques	25
9.2 Pré-requis informatiques spécifiques à certains marchés subséquents.....	26
9.3 Pré-requis logistiques.....	27

9.4	Pré-requis de sécurité et de confidentialité.....	27
9.4.1	Supports de stockage numériques	27
9.4.2	Respect des règles de confidentialité	28
9.4.3	Absence de failles à la mise en service.....	28
9.4.4	Détection d'une vulnérabilité	29
9.4.5	Exigences liées à la maintenance.....	29
9.4.6	Exigences liées à la télémaintenance.....	29
9.5	PRE-REQUIS ENVIRONNEMENTAUX	29
9.5.1	Les solutions d'impression	29
ARTICLE 10 – DISPOSITIONS PARTICULIERES.....		31
10.1	Mise à jour, modification, nouvelle version de logiciels.....	31
10.2	Substitutions de produits	31
10.3	Qualification des solutions	32
10.4	Commande a posteriori des options et accessoires.....	32
10.5	Approvisionnement des consommables	32
ARTICLE 11 - PRESTATIONS ASSOCIEES AUX SYSTEMES D'IMPRESSION		33
11.1	Expression des besoins en ligne et outils de communication de données (reporting)	33
11.1.1	Site d'expression de besoins en ligne.....	34
11.1.2	Portail de communication de données en ligne (reporting)	35
11.2	Modalités de livraison des solutions d'impression, services avancés et/ou d'exécution des prestations.....	35
11.2.1	Dispositions générales.....	35
11.2.2	Modalité de livraison	36
11.2.3	Modalité d'exécution des prestations annexes.....	36
11.3	Echange et relecture des documents et etats	37
11.4	Livraison, Installation, mise en service et Intégration	39
11.4.1	Prestation d'emballage et d'étiquetage	39
11.4.2	Accès, Livraison, installation et mise en service	40
11.4.3	Limitation des impacts environnementaux attachés à la livraison des matériels	41
11.4.4	Intégration des solutions d'impression	42
11.4.5	Configuration en usine.....	43
11.4.6	Chefferie de projet pour le déploiement du parc.....	43
11.4.7	Accompagnement au déploiement – (lien BPU onglet « Presta »).....	43
11.4.8	Assistance maîtrise d'œuvre – (lien BPU onglet « Presta »).....	44
11.5	Formations.....	44
11.6	Les déplacements ou déménagements – (lien BPU onglet « Déplac »).....	46
11.6.1	Les déplacements/déménagements des configurations 1.....	47
11.6.2	Les déplacements/déménagements des configurations 2A à 6.....	47
11.7	Location à la journée – (lien BPU onglet « Presta »)	47
11.8	Maintenance.....	47
11.8.1	Définition et conditions de la maintenance	47
11.8.2	Limite d'intervention des utilisateurs.....	47
11.8.3	Maintenance de niveau 1 – (lien BPU onglet « cfg 1 »).....	48
11.8.4	La fourniture de pièces	48
11.8.5	La maintenance préventive	48
11.8.6	La maintenance corrective/curative	49
11.8.7	Immobilisation du matériel maintenu	51
11.8.8	Limites de la prestation de maintenance	51
11.8.9	Rapport d'intervention / Registre de maintenance	51
11.8.10	Prêt de matériel	52
11.8.11	Astreintes et techniciens sur site.....	52
11.8.12	Centre d'Assistance (helpdesk)	52
11.8.13	Exclusions	53
11.8.14	Intervention sur site.....	53
11.8.15	Maintenance à distance et relevé des compteurs	53
11.8.16	Maintenance spécifique aux services avancés et aux logiciels	53
11.9	Restitution du matériel	54
11.10	Garantie.....	54

11.11	Collecte des consommables usagés	55
ARTICLE 12 DOCUMENTS A FOURNIR		55
12.1	Registre(s) de maintenance (service bénéficiaire).....	55
ARTICLE 13 ADMINISTRATION ET SECURITE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION		56
13.1	Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles	56
13.2	Activation de la puce TPM.....	56
13.3	Propriété des disques durs et des composants pouvant stocker des informations.....	56
13.4	Chiffrement des données, cryptage de disque dur	57
13.5	Durée de conservation des données sur les disques durs	57
13.6	Effacement sécurisé des données des disques durs	58
13.7	Vérouillage des fonctions d'administration.....	58
13.8	Sécurisation du canal d'administration	58
13.9	Séparation des tâches	58
13.10	Modification des mots de passe par défaut.....	58
13.11	Assistance à l'administration des solutions d'impression	58
13.12	Impression sécurisée.....	59
13.13	Fonction de numérisation.....	59
13.13.1	Fonctionnalité de numérisation vers un courriel	59
13.13.2	Fonctionnalité de numérisation vers un dossier	59
13.14	Supervision et journalisation.....	59
13.14.1	Remontée des indicateurs de supervision	59
13.14.2	Journalisation des événements.....	59
ANNEXE 1 – SEGMENTATION DE LA GAMME SOLIMP 5		61

Article 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

1.1 OBJET

L'accord-cadre a pour objet l'acquisition, la location/maintenance de solutions d'impression et exécution de prestations associées répondant aux besoins tels que décrits dans ce cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et conformément aux engagements techniques et de services figurant dans les annexes à l'acte d'engagement.

1.2 DEFINITION

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.

Les composantes d'une configuration de la gamme *Solimp* peuvent varier selon les segments de besoins retenus dans le cadre de ce cahier des clauses techniques particulières. Dans ce contexte, les configurations peuvent variablement être complétées par le Bénéficiaire avec des accessoires ou des services avancés optionnels.

Article 2 – CONTEXTE DE MISE EN OEUVRE DE L'ACCORD-CADRE

2.1 STRATEGIE D'ACHAT DE L'ÉTAT EN MATIERE DE SOLUTIONS D'IMPRESSION DE PROXIMITE (SOLIMP)

La stratégie d'achat de l'Etat prévoit la mise à disposition de solutions d'impression de proximité, essentiellement utilisées en mode libre-service pour satisfaire l'ensemble des besoins en la matière, des services de l'Etat, d'établissements publics et d'autres organismes. Ces services bénéficiaires figurant dans l'annexe 1 du CCAP doivent par conséquent recourir au seul accord-cadre interministériel Solimp et à ses marchés subséquents.

La stratégie d'achat de l'Etat intègre des axes de performance et notamment l'optimisation des solutions d'impression déployées sur la base d'un indicateur : le taux d'utilisation des moteurs d'impression (fonctions copie et impression). Le taux d'utilisation fait l'objet d'un suivi spécifique adossé à une démarche organisée et décrite aux articles 3, 13.1.1, 13.1.2 du CCAP.

2.2 MISE EN APPLICATION DE LA STRATEGIE D'ACHAT DE L'ÉTAT

Le Titulaire du marché s'approprie pleinement les objectifs de la stratégie d'achat de l'État pour les solutions d'impression de proximité présentés à l'article 3 du CCAP et en assure la promotion dans l'accompagnement des services et des utilisateurs pour leur démarche d'équipement.

Dans ce cadre, le Titulaire :

- Propose un parc initial dimensionné pour atteindre un taux d'utilisation global de 45% et veille à son déploiement conforme. Ce taux d'utilisation peut être fixé d'emblée ou suivant un plan de progression transmis par le bénéficiaire.
Pour ce faire, il s'appuie sur l'état de parc transmis par le bénéficiaire pour le marché subséquent concerné. Il propose en lieu et place de chaque machine existante la configuration la plus adaptée.

Au final, le nouveau parc ainsi constitué est soumis à la double validation du Bénéficiaire et de la Direction des achats de l'État. Une fois le parc validé, le Titulaire assure son déploiement.

Pour y parvenir, il fait part de toute demande de dérogation au bénéficiaire qui délivre ou non une autorisation. Toute dérogation non autorisée est de la responsabilité du titulaire qui encourt alors l'application de pénalités (cf. article 11 du CCAP).

- Met en place un dispositif permettant à l'administration de suivre la bonne prise en compte de ces objectifs par les services bénéficiaires lors des commandes d'équipements. Ce dispositif devra notamment permettre :
 - à chaque service bénéficiaire émetteur de bon(s) de commande(s) :
 - de s'authentifier.
 - d'accéder prioritairement et par défaut à une «offre technique» ciblée au regard de ses besoins (volume d'impressions, format d'impression maximal, colorimétrie) et des objectifs de rationalisation. Les objectifs ministériels sont alors rappelés en commentaire.
 - de déroger, par exception, à la première règle en accédant secondairement à l'intégralité de la gamme technique prévue par le marché subséquent. Dans ce cas, le dispositif rappelle les objectifs ministériels en commentaire avant de demander confirmation à l'émetteur de bon(s) de commande(s).
 - aux chefs de projet ministériels, aux correspondants des directions et aux responsables locaux d'être alertés pour toutes dérogations aux offres ciblées et préconisées, conduisant à un surdimensionnement.

Article 3 – PERIMETRE DU BESOIN

L'accord-cadre concerne l'ensemble des équipements, des logiciels, des prestations et des services associés concourant diversement à la satisfaction des besoins de copie, d'impression, de finition, de numérisation, de télécopie, de maintenance et de leur gestion.

Article 4 – SERVICES BENEFICIAIRES

Les services bénéficiaires concernés par le présent accord-cadre sont tous les services de l'Etat, des établissements publics et d'autres organismes figurant dans l'annexe 1 au CCAP.

L'amplitude horaire d'ouverture des services bénéficiaires est majoritairement de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Cette amplitude horaire ainsi que celle des jours ouvrés peuvent être étendues, en accord avec chaque service concerné, en cas de nécessités opérationnelles. Le cas échéant, ces nécessités opérationnelles peuvent rendre nécessaire la mise en place d'une astreinte technique pour le Titulaire conformément aux dispositions prévues dans l'article 11.8.11 du présent CCTP.

Les différentes productions et prestations réalisées par les services bénéficiaires au moyen des solutions d'impression fournies par le titulaire peuvent l'être dans des conditions de contraintes sécuritaires, réglementaires, administratives, techniques, logistiques, calendaires et d'urgences pouvant être combinées.

Article 5 – PRESTATIONS ET PRODUCTIONS A REALISER AVEC LES SOLUTIONS D'IMPRESSION ATTENDUES

Les prestations et les productions devant être réalisées par les services bénéficiaires avec les solutions d'impression couvrent l'ensemble des possibilités offertes par l'impression numérique. Au nombre des prestations et productions que doivent permettre de réaliser les solutions d'impression, il convient de citer de manière non exhaustive :

- les documents administratifs et de gestion (notes, textes réglementaires, journaux comptables, dossiers de ressources humaines, ...) ;
- les documents de communication (dépliants, dossiers de presse, étiquettes, flyers, invitations, mailings, menus, plaquettes, revues de presse...) ;
- les documents techniques ;
- les affiches ;
- les fiches ;
- les cartes de visite, de correspondance et d'invitation ;
- les photographies
- les photocopies de cartes nationales d'identités.

Article 6 – CONTENU DE L'OFFRE ET MODALITES D'UTILISATION

L'offre de chaque titulaire de l'accord-cadre permet à l'administration de référencer des solutions d'impression neuves et d'occasion révisée (cf. annexe 1 du présent CCTP) par segment de volumes de production typiques constatés au sein des services bénéficiaires (nombre de pages A4). Chaque segment s'appuie sur une configuration (imprimante ou copieur multifonctions) autour de laquelle peuvent s'agréger des accessoires et des services avancés selon les besoins de chaque bénéficiaire. L'offre permet de constituer la gamme des solutions d'impression Solimp 5 formalisée dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

La gamme de solutions d'impression Solimp 5 est constituée de cinq (5) configurations noir et blanc et de trois (3) configurations couleur. Pour éviter une dispersion du parc et permettre une cohérence opérationnelle, les huit (8) configurations ne peuvent être que de deux marques différentes seulement.

Cette gamme est organisée autour de trois caractéristiques principales : le format d'impression (A4 – A3), la capacité chromatique d'impression (noir et blanc – couleur) et les volumes d'impression pouvant être pris en charge.

Chaque configuration constituant cette gamme doit, par ailleurs, répondre à des spécifications minimales communes (article 7 du présent CCTP) et des spécifications supplémentaires propres (article 8 du présent CCTP)

A la survenance d'un besoin, le service bénéficiaire peut décider de recourir à une configuration de base correspondant aux prescriptions minimales et supplémentaires des articles 7 et 8 du présent CCTP, ou de la compléter d'accessoires et de services avancés tels que prévus dans le CCTP et formalisés dans le BPU (onglets cfg 1 à cfg 6 et onglets S2 à S6).

Le recours aux solutions d'impression, aux accessoires et aux services avancés peut être opéré sur la base d'une location ou d'un achat comme rappelé dans le tableau ci-dessous.

	Location	Achat
Solutions d'impression neuves - Configuration 1	Non	Oui
Solutions d'impression neuves - Configurations 2 à 6	Oui. (12 à 60 mois)	Non
Solutions d'impression d'occasion - Configuration 1	Sans objet	Oui offre facultative
Solutions d'impression d'occasion - Configurations 2 à 6	Oui. (12 à 60 mois)	Non
Accessoires neufs	Oui. (12 à 60 mois)	Oui
Accessoires d'occasion	Oui. (12 à 60 mois)	Non
Services avancés	Oui. (60, 48 et 36 mois)	Oui

L'offre « occasion révisée ».

Le titulaire propose des solutions d'impression d'occasion révisée conformément aux modalités décrites à l'article 18.6.5 du CCAP.

Le bénéficiaire peut recourir à l'offre d'occasion révisée dans la limite des disponibilités garanties par le titulaire et précisées dans l'annexe ME 1 au mémoire environnemental du marché.

Les solutions d'impression en « occasion révisée » sont des solutions non neuves qui sont précédemment entrées en la possession d'une personne physique ou morale pour son usage propre, par l'effet de tout acte à titre onéreux ou à titre gratuit¹. Ces solutions d'impression en « occasion révisée » ont fait obligatoirement l'objet d'un retour sur une plateforme logistique/technique afin de subir une révision technique avant leur nouvelle mise en exploitation chez les services bénéficiaires.

La traçabilité de cette révision est assurée par une mention sur le carnet d'entretien de la solution d'impression concernée ou toute autre moyen directement accessible avec la solution d'impression.

La révision technique permet 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 usées, réparations, réglages, mises à jour logiciels, calibrages et nettoyages) ;
- supprimer 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 en vigueur^{2 3}.

¹ Cf. la définition des biens d'occasion figurant à l'article L. 321-1 du code de commerce.

² règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

³ loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La mention « occasion révisée » doit être apposée sur :

- l'ensemble des supports de commande et de livraison ainsi que dans les documents techniques accompagnant la livraison de la solution.
- La face avant de chaque solution d'impression concernée.

Cette mention doit être suffisamment visible pour être directement identifiable par le service bénéficiaire.

Les solutions d'impression en « occasion révisée » répondent à toutes les spécifications techniques décrites au présent CCTP et notamment l'obligation de respecter l'approche multimarques, à savoir deux marques au maximum composant l'offre du titulaire.

Le titulaire se conforme à toute évolution de la réglementation concernant la qualité d'occasion des produits. Il est alors tenu d'en informer l'acheteur.

Article 7 – PRESCRIPTIONS MINIMALES ET COMMUNES A TOUTES LES SOLUTIONS

Chaque solution avec toutes ses composantes 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 et services avancés, ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site, objets du même bon de commande⁴ ;
- avec toute la documentation technique en français (guide d'utilisation du(des) matériel(s) dans leur configuration, du(des) pilote(s) d'impression, des accessoires objets du même bon de commande) ;
- avec le registre de maintenance, quelle que soit sa forme ;
- avec tous les consommables inclus ou non dans le coût à la page (cf. article 11 du CCAP) et nécessaires à une utilisation immédiate, en rapport avec le volume de production exprimé dans le CCTP pour chacun des systèmes et toutes ses composantes concernées ;
- avec tous les consommables inclus ou non dans le coût à la page (cf. article 11 du CCAP) et nécessaires à la constitution d'une réserve en rapport avec la production du volume mensuel admissible exprimé dans le CCTP pour chacun des systèmes et toutes ses composantes concernées ;
- avec la connectique adaptée aux fonctionnalités exigées par les caractéristiques propres à chaque solution. La longueur des câbles d'alimentation électrique, des câbles de réseau informatique blindé de type RJ-45 / RJ-45 et des câbles informatiques, doit être adaptée éventuellement par le Titulaire lors de l'installation des solutions à la topologie des locaux et du réseau.

7.1 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX MATERIELS (MOTEURS D'IMPRESSION ET LEURS ACCESSOIRES)

Les solutions d'impression qu'elles soient neuves ou d'occasion révisée, doivent pouvoir être utilisées dans les conditions de pré-requis figurant en article 9 du présent CCTP.

⁴ Seules la livraison, la mise en service et la prise en main d'accessoires, objet d'une commande complémentaire postérieure à la livraison d'une commande initiale, sont facturées sur la base d'une unité de déplacement d'un technicien (BPU).

7.1.1 La solution d'impression de configuration 1 – (lien BPU onglet « Loc neuf »)

La solution d'impression de configuration 1 au format A4 doit être mono-fonction et en mesure de :

- 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, depuis des postes de travail en réseau sur des supports aux formats et grammages normés et variés ;
- 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 :

- L'impression en noir et blanc.
- L'impression des fichiers aux formats informatiques des suites logicielles Microsoft Office et Libre Office.
- L'impression de documents en mode recto-verso automatique sur des supports appartenant aux plus larges plages (min/max) de formats et de grammages possibles en rapport avec la configuration concernée, telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique.
- 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. La mémoire primaire/vive (RAM) et la mémoire secondaire/permanente (Disque dur/autre) doivent être suffisamment dimensionnées pour assurer sans contraintes cette mission.
- L'utilisation directe ou depuis des postes distants grâce à un pilote d'impression compatible avec les systèmes d'exploitation : Microsoft WINDOWS, MacOS, 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 depuis un poste distant.
- 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 théorique⁵. En outre, la solution d'impression doit, de base, disposer d'au moins, une source d'alimentation principale automatique.
- L'impression sur des supports imprimables jusqu'à 100% recyclés conformément au paragraphe 9.5.1 du présent CCTP.
- La réception des feuilles imprimées de manière organisée par série ou triée/assemblée.

⁵ (Volume annuel / 12 mois / 21 jours, le volume annuel étant considéré en mode recto.)

- Le dégagement balisé de bourrages papier dans les circuits d'alimentation et d'impression en toute simplicité et sécurité pour les opérateurs.
- La restitution des données de production sur la base des volumes consolidés. La restitution doit être faite sous la forme d'un rapport édité et mis en forme par la solution.

7.1.2 La solution d'impression de configuration 5A – (lien BPU onglet « Loc neuf »)

La solution d'impression de configuration 5A au format A4 doit être multifonction et en mesure de :

- pouvoir être mise en place de manière autonome stable et mobile ;
- dématérialiser des documents papiers et enveloppes 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 ;
- réceptionner les documents imprimés sous forme collectée et assemblée (configurations 2 à 6) ;
- 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 en rapport avec la configuration, telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique ;
- 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/autre) 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, une adresse courriel, un télécopieur (fax) ;
- 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 en rapport avec la configuration, telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique ;
- 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, 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 théorique⁶. 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 conformément au paragraphe 9.5.1 du présent CCTP ;
- 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.

7.1.3 Les solutions d'impression de configurations 2 à 6 (hors configuration 5A) – (lien BPU onglet « Loc neuf »)

Les solutions d'impression de configurations 2 à 6 au format A3 (hors configuration 5A) doivent être multifonctions et en mesure de :

- pouvoir être mises en place de manière autonome stable et mobile ;
- dématérialiser des documents papiers et enveloppes 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) ;

⁶ (Volume annuel / 12 mois / 21 jours, le volume annuel étant considéré en mode recto)

- 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 ;
- agraffer, selon les configurations, en un ou plusieurs points les feuillets imprimés (configurations 3 à 6) ;
- réceptionner les documents imprimés sous forme collectée et assemblée (configurations 2 à 6) ;
- restituer des informations de gestion relatives aux productions réalisées.

Pour y parvenir, les solutions d'impression doivent 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 en rapport avec la configuration concernée, telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique.
- 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 aux configurations et à leurs 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/autre) 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, une adresse courriel, un télécopieur (fax).
- L'impression des fichiers aux formats informatiques des suites logicielles Microsoft Office (.docx, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx) et Libre Office, Adobe Photoshop/Illustrator/InDesign/Acrobat, Corel, Quark Express.
- 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 en rapport avec la configuration concernée, telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique.
- La numérisation, l'impression⁷ et la copie⁸ en couleur en garantissant la meilleure fidélité colorimétrique.
- La numérisation, l'impression⁹ et la copie¹⁰ 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, UNIX/LINUX.
- L'utilisation des langages d'impression Postscript, PDF et PCL, dans leur dernière version.

⁷ Pour les systèmes couleur

⁸ Pour les systèmes couleur

⁹ Pour les systèmes couleur

¹⁰ Pour les systèmes couleur

- 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 théorique¹¹. 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 conformément au paragraphe 9.5.1 du présent CCTP.
- 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.

7.2 ERGONOMIE DES INTERFACES – ACCESSIBILITE DES MATERIELS

D'une manière générale, toutes les solutions d'impression présentent une conception qui suit les grands principes de conception universelle (tels qu'ils peuvent être énoncés dans le document de Santé Publique France – « CNSA Conception universelle 2016 »)¹² permettant une utilisation simple, intuitive et sans risque 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 des matériels.

Pour y parvenir, les matériels présentent des caractéristiques permettant l'accessibilité au plus grand nombre, y compris aux personnes en situation de handicap moteur, sensoriel ou cognitif, à l'ensemble des fonctionnalités, des commandes et des interfaces fonctionnelles ainsi qu'aux organes de l'équipement.

Les modalités d'utilisation des matériels sont faciles à comprendre, quels que soient l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration au moment de l'usage. Les interfaces délivrent l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne. L'usage général des matériels permet le droit à l'erreur en réduisant au minimum les conséquences des erreurs d'utilisation ou des actions involontaires. Un effort physique minimal doit être nécessaire à l'utilisation des équipements et les emplacements des différentes fonctions permettent à tous les utilisateurs de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser l'ensemble de l'équipement, notamment en position assise.

L'ergonomie et l'accessibilité des éléments suivants sont particulièrement ciblées :

- commande de mise sous tension des configurations ;
- tableau de bord et écran : position, lisibilité, facilité d'interaction et de compréhension ;

¹¹ (Volume annuel / 12 mois / 21 jours, le volume annuel étant considéré en mode recto)

¹² https://www.santepubliquefrance.fr/sites/default/files/rdd/document/RL_conception_universelle_et_information_2016.pdf

- chargement des documents originaux sous forme papier et électronique: accessibilité des modules de chargement, lisibilité et ergonomie des menus ;
- fonctionnalités d'impression : paramétrages et lancement de l'impression, réception/retrait des pages imprimées ;
- modules et fonctions permettant l'envoi d'un document scanné : ergonomie et facilité d'utilisation des modules de scanner et des menus ;
- modules de chargement du papier ;
- processus de remplacement des consommables (encre/toner et agrafes) : facilité de compréhension et de mise en œuvre des tâches à accomplir ;
- dégagement des bourrages (dans le circuit de chargement des documents originaux et dans le circuit impression/ finition) : facilité de compréhension et de résolution de l'incident.

Accessibilité des matériels aux personnes mal et ou non-voyantes

Des dispositifs pour les non-voyants doivent être prévus a minima sur les configurations (4 et 6) de la gamme « Solimp 5 » mise à disposition par le titulaire. D'autres configurations peuvent également être équipées, à l'initiative du titulaire. Les solutions équipées sont identifiées à l'annexe MS 3. Les solutions identifiées dans ce tableau comme équipées disposent a 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.

D'autres dispositifs peuvent être proposés par le titulaire. Ces dispositifs sont décrits à l'annexe MS3.

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.

7.3 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX SERVICES AVANCES

Les services avancés doivent pouvoir être utilisés dans les conditions de prérequis figurant en article 9.1.

Les services avancés peuvent être constitués d'autant d'éléments (matériels, logiciels, ...) que nécessaire à la satisfaction du besoin fonctionnel énoncé (article 1.2 du présent CCTP). Lesdits éléments sont décrits de manière exhaustive dans l'annexe MT 1 « offre technique » du titulaire.

A cet égard, les services bénéficiaires ne disposant pas obligatoirement d'un serveur disponible pouvant être dédié à la fonction, chaque service avancé doit pouvoir être associé à un serveur approprié et répertorié en tant qu'accessoire dans l'annexe financière. Ledit serveur doit être prêt à l'emploi, disposé d'une protection antivirale et être maintenu en condition opérationnelle par le titulaire durant toute la durée de sa location ; et dans le cas d'un achat, jusqu'à l'échéance du marché subséquent concerné. Cette maintenance est intégrée dans le coût de location ou de l'achat du serveur. Un seul serveur peut être retenu pour plusieurs services avancés différents souscrits.

Les services avancés associés doivent fonctionner avec toutes les composantes de chacune des solutions d'impression. En outre, ils peuvent également être utilisables avec des solutions d'impression tierces, dans les limites techniques figurant dans l'annexe MT 1 « offre technique ».

Les services avancés doivent assurer l'automatisation des tâches telles que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique »..

Afin de satisfaire la plus large plage de besoins dans les plus justes conditions économiques, l'offre du titulaire comporte obligatoirement trois types de services avancés : service avancé hébergé et géré localement par le service bénéficiaire (on premise) ; service avancé hébergé en externe et accessible via Internet (cloud computing) ; service avancé hébergé et accessible sur un cloud « privé ».

Dans ce cadre, les logiciels des services avancés peuvent être des logiciels libres, open source et a minima pour une offre technique, ils doivent être compatibles avec Linux.

7.3.1 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 automatique à distance et de manière consolidée de toutes les informations nécessaires à la facturation telles que décrites dans l'article 17.9.9 du CCAP, sur la base des fonctionnalités suivantes :
 - Copie en noir&blanc, en couleur économique, en couleur ;
 - Impression en noir&blanc, en couleur économique, en couleur ;
 - Numérisation ;
 - Télécopie (fax).
- l'extraction de ces informations par matricule, numéro de série modèle et par configuration Solimp sous forme de tables structurées consultables à l'aide d'un tableur standard.

7.3.2 Service 2 – Accès par badge, Gestion des flux d'impression, Impression mobile – (lien BPU onglet « S2 »)

Chacune des composantes du service 2 peut être activée ou non en fonction des besoins du service bénéficiaire.

Le service accès par badge doit être compatible avec la technologie MIFARE DESFire EV1 et EV2 et la norme ISO 14443A. Il doit permettre - a minima aux configurations 2 à 6, avec le moins de manipulations possible -, la surveillance, la gestion et le contrôle des accès à l'impression notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- L'encodage des badges, à l'aide d'un terminal associé au service logiciel et répertorié en tant qu'accessoire dans le bordereau de prix.
- L'attribution de droits d'accès aux fonctionnalités des solutions d'impression et de quotas de copies et d'impressions par utilisateur ou par groupe.
- La personnalisation du lecteur de badge.
- L'accès par badge aux solutions d'impression à l'aide d'un dispositif de lecture/identification/authentification associé aux configurations et répertorié en tant qu'accessoire dans le bordereau de prix de chaque configuration.
- La ré-imputation des consommations aux différents utilisateurs ou groupes.

Le service gestion des flux d'impression doit permettre - a minima pour les configurations 2 à 6 avec le moins de manipulations possible -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. 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) ;
- Le re-routage automatique et à partir de filtres ;
- La libération des impressions sécurisées depuis n'importe quelle solution d'impression du parc concerné (impression déportée et sécurisée) ;
- La tarification des impressions et des copies.

Le service impression mobile doit permettre - a minima pour les configurations 2 à 6 avec le moins de manipulations possible - d'assurer l'impression sur les multifonctions depuis un terminal mobile (tablette, smartphone...), de suivre et de comptabiliser les flux d'impression (le cas échéant).

7.3.3 Service 3 – Administration de parc – (lien BPU onglet « S3 »)

Le service 3 doit permettre - a minima pour les configurations 2 à 6 - avec le moins de manipulations possible :

- une vision exhaustive du parc des solutions d'impression de manière identifiée (pour chaque solution d'impression : N° de série, adresse IP ou MAC, nom, marque, modèle et localisation) ;
- une vision de l'état des machines, notamment des pannes et des consommables, et des statuts des impressions en cours ;
- le déploiement centralisé des pilotes d'impression (drivers) et leur paramétrage ;
- une programmation des adresses e-mail et des données liées à l'authentification des utilisateurs ou groupes et à leurs comptes.
- La création des masters par configuration et leur déploiement de manière automatique centralisée.

7.3.4 Service 4 – Micropaiement – (lien BPU onglet « S4 »)

Le service 4 doit permettre - a minima pour les configurations 3 à 6 avec le moins de manipulations possible -le paiement direct par carte de débit ou prépayée, de copies et d'impression à la demande sur des solutions d'impression en libre-service dont les fonctions copie et impression sont d'accès contrôlé et restreint, notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- La gestion de comptes utilisateurs (identification, historique et montants des débits/crédits, ...) ;
- L'attribution des crédits (selon le cas par monnayeur, carte bancaire ou autres paiements dématérialisé) ;
- L'accès à la solution d'impression ;
- Libération des impressions (mode copieur et imprimante) dans la limite du crédit autorisé suite au paiement ;

- Une seconde modalité totalement dématérialisée peut également être proposée selon les conditions mentionnées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique.

7.3.5 Service 5 – Télécopie (Fax) – (lien BPU onglet « S5 »)

Le service 5 doit permettre - a minima pour les configurations 2 à 6 avec le moins de manipulations possible - l'envoi et la réception (selon des règles de routage) de télécopies depuis et vers les solutions d'impression, la sauvegarde et la traçabilité des télécopies émises et reçues, notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

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

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

7.3.6 Service 6 – Reconnaissance optique de caractères (OCR) – (lien BPU onglet « S6 »)

Le service 6 doit permettre - a minima pour les configurations 2 à 6 avec le moins de manipulations possible - de générer automatiquement du texte à partir du contenu de documents numérisés, notamment à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- Numérisation et enregistrement des documents dans tous formats bureautiques consultables, modifiables, indexables et exportables (éditeur de texte, tableur, présentation, formats compatibles Microsoft office, formats compatibles Libre Office, CSV ou tout autre format structuré lorsque la reconnaissance de tableaux est prise en charge, PDF consultable, PDF archivable...) ;
- Nommage ;
- Reconnaissance de texte en langue française et langues étrangères telles que précisées dans l'annexe MT 1 au mémoire technique.

Outre le service embarqué dans les multifonctions des configurations concernées, le titulaire a la possibilité de proposer également un service non embarqué et donc externe (serveur ou application dédiée compatible a minima avec Windows 11 et Ubuntu 24.04 LTS). Dans ce dernier cas, le service doit obligatoirement être disponible en mode d'hébergement interne (on-premise) permettant une installation et une exploitation sur l'infrastructure informatique du service bénéficiaire.

Les documents générés par le service 6 doivent pouvoir être exportés vers des destinations usuelles, notamment : poste utilisateur, messagerie électronique, dossier réseau, système de gestion documentaire, système d'archivage électronique.

7.4 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX CONSOMMABLES D'IMPRESSION

Les consommables d'impression sont neufs ou remanufacturés, de marque de constructeurs ou compatibles. Dans tous les cas, ils répondent aux mêmes exigences qualitatives et d'utilisation qu'ils soient neufs ou remanufacturés.

Sont entendus comme consommables remanufacturés les consommables qui contiennent au moins 75 % (en masse, hors encre) d'éléments réutilisés (soit au maximum 25 % d'éléments neufs). Les pièces ayant un impact direct sur la qualité de l'impression sont exclues du process et sont systématiquement neuves (tambour et racleur notamment).

Les consommables remanufacturés ont subi les étapes suivantes :

- Inspection du consommable ;
- Désassemblage ;
- Vidange de l'encre ou du toner restant ;
- Nettoyage ;
- Remplissage en encre ou toner et réassemblage ;
- Test de fonctionnalité et vérification visuelle.

Les consommables remanufacturés sont testés afin d'assurer leur fonctionnalité. Les résultats des tests peuvent être demandés par l'acheteur ou le bénéficiaire en cours d'exécution du marché. Ces résultats sont alors transmis par le titulaire dans les 10 jours ouvrés suivants la demande.

Les conditions contractuelles du présent marché sont identiques, que l'offre soit en consommables de marque de constructeurs ou compatibles.

Les consommables compatibles, qu'ils soient neufs ou remanufacturés, proposés dans l'offre du candidat, doivent répondre cumulativement à tous les critères techniques minima ci-dessous :

- le taux de retour moyen pour malfaçon du consommable concerné doit être inférieur à 1 %.
- L'encre utilisée pour chaque consommable compatible ne doit pas être une encre universelle.
- Le consommable compatible respecte les brevets et le design des consommables d'origine fabriqués par le fabricant de l'imprimante (OEM).
- Le consommable compatible doit être de capacité (nombre de copie à taux de couverture identique) et de qualité (densité optique) identiques au consommable homologue de marque de constructeurs.
- Le consommable compatible est identifié comme tel. Aucune confusion ne doit pouvoir être faite avec le consommable de marque de constructeurs du même type (OEM).

Encres contenues dans les consommables d'impression

Les encres contenues dans les consommables fournis répondent aux exigences suivantes, quel qu'en soit le type (toner, encre liquide, encre solide etc...) :

- ne contenir aucune substance ajoutée classée parmi les classes de dangerosité listées dans le tableau ci-dessous ;
- ne pas contenir d'ajout de métaux lourds(notamment cadmium, mercure, plomb, chrome hexavalent) ;
- ne pas contenir de colorant azoïque susceptible d'émettre des amines aromatiques cancérigènes telles que listées dans le règlement (CE) N° 1907/2006 du 18 décembre 2006 concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques,

ainsi que les restrictions applicables à ces substances (règlement REACH), dans son annexe XVII, appendice 8 (entrée 43 du règlement REACH) ;

- contenir uniquement les biocides dont la substance active se trouve dans la liste des substances approuvées suite à l'instruction d'un dossier de soumission à approbation d'une substance active pour la préservation des produits pendant le stockage (produit de type 6), conformément au règlement concernant la fourniture et l'utilisation de produits biocides dit BPR, (UE) 528/2012 du 22 mai 2012.

Par ailleurs, les consommables d'impression sont conçus de manière à éviter les fuites lors de la manipulation, du transport et du stockage.

Tableau : liste des substances ajoutées interdites selon leur classe de dangerosité

Classe de danger	Catégorie de dangerosité	Mention de danger
Cancérogène	Cancérogène catégories 1A, 1B Cancérogène catégorie 2	H350 Peut provoquer le cancer H350i Peut provoquer le cancer par inhalation H351 Susceptible de provoquer le cancer
Mutagène	Mutagène catégories 1A, 1B Mutagène catégorie 2	H340 Peut induire des anomalies génétiques H341 Susceptible d'induire des anomalies génétiques
Reprotoxique	Reprotoxique catégories 1A, 1B Reprotoxique catégorie 2	H360 Peut nuire à la fertilité ou au fœtus H361 Susceptible de nuire à la fertilité ou au fœtus
Substances extrêmement préoccupantes candidates en vue d'une autorisation selon le règlement REACH, article 59. Liste disponible sur le site internet suivant : https://echa.europa.eu/fr/candidate-list-table		

Caractère écolabellisé des consommables d'impression

L'offre du titulaire comporte des consommables d'impression neufs ou remanufacturés écolabellisés si ceux-ci sont disponibles pour les modèles d'équipements concernés.

Les consommables concernés sont identifiés comme tels : la référence des consommables porte la mention « écolabellisé » accompagnée du nom de l'écolabel et le logo de l'écolabel est apposé sur les emballages des consommables livrés aux bénéficiaires.

Emballages des consommables

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages doivent être optimisés afin de réduire les quantités d'emballage et ainsi de préserver les ressources. Les emballages doivent être composés de matériaux séparables (non agglomérés et permettant un traitement séparé lors du recyclage), constitués de matières issues de ressources renouvelables et /ou de matériaux recyclés. Dans tous les cas, les emballages sont recyclables.

En particulier :

- le carton utilisé pour l'emballage doit contenir au moins 50 % de matières recyclées ;
- les plastiques sont préférentiellement recyclés, exempts de polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469.

A la demande de l'acheteur ou du bénéficiaire, le Titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques dans les plus brefs délais.

Cas des consommables contrefaits et des clones :

S'entend par consommable contrefait tout consommable composé indifféremment d'éléments neufs ou remis à neuf, présenté, emballé et vendu comme un consommable de marque constructeur. La marque, le logo et l'emballage est semblable à l'OEM pour tromper le bénéficiaire.

Toute livraison de produits présentés sous une marque contrefaisante en violation des droits conférés par son enregistrement engage la responsabilité du Titulaire.

Sont exclus de la définition des consommables, les clones à savoir toute cartouche fabriquée à partir de composants et matériaux neufs par un fabricant tiers et non l'OEM. Les composants sont des copies des produits d'origine à la marque. Tout consommable ne respectant pas les brevets des constructeurs (fabricant d'équipement d'origine-OEM) sont considérés comme des clones et la livraison de produits reconnus comme étant tel engage la responsabilité du titulaire.

La livraison de consommables contrefaits ou de clones peut donner lieu, après mise en demeure, à la résiliation de l'accord-cadre pour faute du titulaire dans les conditions prévues aux articles 15.1 et 17.4 du CCAP.

Modalités de commande des consommables :

Pour les commandes de consommables, le Titulaire intervient dans les délais précisés à l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces commandes sont déclenchées par appel téléphonique non surtaxé ou par télécopie. Le Titulaire peut proposer un déclenchement des commandes par message électronique des services utilisateurs ou programmée ou par un site internet.

Le titulaire doit être joignable par tous moyens proposés dans sa procédure de réapprovisionnement des consommables (cf. annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique). Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique.

Article 8 – SPECIFICATIONS SUPPLEMENTAIRES PROPRES A CHAQUE SOLUTION

Ces spécifications supplémentaires concernent les matériels (moteurs d'impression et leurs accessoires).

8.1 CONFIGURATION 1 – SOLUTION MONOFONCTION NOIR&BLANC A4 JUSQU'À 3 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 1 »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus à l'article 7.1, cette solution doit :

- être monofonction et ne disposer que de la fonction imprimante noir et blanc ;
- permettre une utilisation partagée dans des espaces exigus grâce à des dimensions (largeur x profondeur x hauteur) aussi réduites que possibles et tels que précisées dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique ;
- disposer d'un compteur totalisateur des impressions réalisées depuis l'installation ;

- disposer également d'une interface USB (câble intégré dans la configuration de base).

En outre, l'accessoire suivant doit obligatoirement être accessible pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 250 feuilles (80g/m²)) ;

8.2 CONFIGURATION 2A – SOLUTION MULTIFONCTIONS NOIR&BLANC A4 JUSQU'À 3 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 2A »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- une utilisation partagée dans des espaces exigus grâce à des dimensions (largeur x profondeur x hauteur) aussi réduites que possibles et telles que précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- l'impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 250 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge ;
- socle, meuble support ou piétement à roulettes permettant une mise en place à hauteur d'homme.

8.3 CONFIGURATION 2B – SOLUTION MULTIFONCTIONS NOIR&BLANC A4 JUSQU'À 7 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 2B »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus au paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- la mise en place, à hauteur d'homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) ;
- l'impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 250 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge.

8.4 CONFIGURATION 3 – SOLUTION MULTIFONCTIONS NOIR&BLANC A3 JUSQU’A 5 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 3 »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- la mise en place, à hauteur d’homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) ;
- l’accès sécurisé au multifonction par un mot de passe ;
- l’impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d’un code sur la solution, préalablement définie par l’utilisateur lors du lancement de son impression ;
- l’impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l’annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- l’agrafage (intégré/en ligne ou externe) en un point des documents imprimés par la solution en mode portrait et paysage.

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d’alimentation en papier additionnelle automatique (environ 250 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l’annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- une source d’alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l’annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- langage d’impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge.

8.5 CONFIGURATION 4 – SOLUTION MULTIFONCTIONS NOIR&BLANC A3 JUSQU’A 30 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 4 »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- la mise en place, à hauteur d’homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) ;
- l’accès sécurisé au multifonction par un mot de passe ;
- l’impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d’un code sur la solution, préalablement définie par l’utilisateur lors du lancement de son impression ;
- l’impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l’annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- l’agrafage (intégré/en ligne) en un point des documents imprimés par la solution en mode portrait et paysage.

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d’alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l’annexe MT 1 «offre technique» ;

- deux sources d'alimentation en papier additionnelles automatiques (environ 500 feuilles chacune (80g/m²)), selon le cas en un bloc ou par cumul de deux sources (cf. point ci-dessus) ;
- une source d'alimentation en papier additionnelle grande capacité automatique (environ 1000 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- capacité d'agrafage (intégré/en ligne) en 2 points ;
- finition en livret A4 piqué à cheval ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge.

8.6 CONFIGURATION 5A – SOLUTION MULTIFONCTIONS COULEUR A4 JUSQU'À 3 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 5A »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- le remplacement avantageux de solutions monofonction (imprimantes) couleur par une solution multifonction couleur ;
- une utilisation partagée dans des espaces exigus grâce à des dimensions (largeur x profondeur x hauteur) aussi réduites que possibles et telles que précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- disposer également d'une interface USB (câble intégré dans la configuration de base).

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 250 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge ;
- socle, meuble support ou piétement à roulettes permettant une mise en place à hauteur d'homme.

8.7 CONFIGURATION 5B – SOLUTION MULTIFONCTION COULEUR A3 JUSQU'À 5 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 5B »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- la mise en place, à hauteur d'homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) ;
- l'accès sécurisé au multifonction par un mot de passe ;
- l'impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d'un code sur la solution, préalablement définie par l'utilisateur lors du lancement de son impression ;
- l'impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- l'agrafage (intégré/en ligne) en un point des documents imprimés par la solution en mode portrait et paysage.

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- une source d'alimentation en papier additionnelle grande capacité automatique (> 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- capacité d'agrafage (intégré/en ligne ou externe) en 2 points ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge.

8.8 CONFIGURATION 6 – SOLUTION MULTIFONCTION COULEUR A3 JUSQU'À 20 000 PAGES PAR MOIS – (LIEN BPU ONGLET « CFG 6 »)

En complément des besoins de base mentionnés ci-dessus en paragraphe 7.1, cette solution doit permettre :

- la mise en place, à hauteur d'homme, de manière autonome stable et mobile (socle, meuble support ou piétement à roulettes) ;
- l'accès sécurisé au multifonction par un mot de passe ;
- l'impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d'un code sur la solution, préalablement définie par l'utilisateur lors du lancement de son impression ;
- l'impression et la copie occasionnelle sur des supports de grammages supérieurs à 80g/m², tels que précisés dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- l'agrafage (intégré/en ligne) en un point des documents imprimés par la solution en mode portrait et paysage.

En outre, les accessoires suivants doivent obligatoirement être accessibles pour cette solution, en sus des composantes de la configuration de base :

- une source d'alimentation en papier additionnelle automatique (environ 500 feuilles (80g/m²)), le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- deux sources d'alimentation en papier additionnelles automatiques (environ 500 feuilles chacune (80g/m²)), selon le cas en un bloc ou par cumul de deux sources (cf. point ci-dessus) ;
- une source d'alimentation en papier additionnelle grande capacité automatique (environ 1000 feuilles (80g/m²)) le cas échéant cumulable dans les limites précisées dans l'annexe MT 1 «offre technique» au mémoire technique ;
- capacité d'agrafage (intégré/en ligne) en 2 points ;
- finition en livret A4 piqué à cheval ;
- langage d'impression Postscript 3 ;
- lecteur de badge.

Article 9 – PRE-REQUIS

9.1 PRE-REQUIS INFORMATIQUES

Les solutions d'impression avec toutes leurs composantes, les services avancés ainsi que les postes de travail et serveurs, mis à la disposition du bénéficiaire (entendu ci-après comme le service bénéficiaire concerné parmi les services bénéficiaires définis à l'article 4 du présent CCTP) ne doivent pas présenter d'incompatibilité à une intégration dans l'architecture informatique existante.

Les environnements devant être pris en charge sont : Windows, MacOS, Linux. A cet égard, la plus large compatibilité avec le système d'exploitation Linux est attendue des solutions d'impression (au sens de l'article 7.1 du présent CCTP) et des services avancés (au sens de l'article 7.3 du présent CCTP). La compatibilité avec Linux peut l'être de manière native ou sur la base de développements dédiés. Le cas échéant, ces derniers sont intégrés dans le prix des solutions d'impression, de leurs accessoires et des services avancés concernés.

Les solutions d'impression doivent :

- disposer d'une carte réseau compatible avec le réseau du bénéficiaire TCP/IP et port informatique adéquat. Le protocole retenu est Ethernet 802.3, le débit minimal est de 10Mbits/s (10/100/1000) ;
- être compatible avec le support du contrôle d'accès au réseau (protocole 802.1X) ;
- permettre, selon le besoin, la désactivation de la fonction transfert des fichiers numérisés vers un dossier (scan to file) interne ou externe à la solution d'impression, vers une adresse courriel (scan to mail), vers un télécopieur (scan to fax) ;
- permettre le support du protocole d'identification auprès de serveur d'annuaire technique du type LDAP/active directory pour le transfert des fichiers numérisés vers une adresse courriel (scan to mail) ;
- permettre la gestion des données à caractère personnel, des données relatives au trafic, des données de localisation, des données relatives aux systèmes informatiques enregistrées, stockées et conservées dans des fichiers ou des bases de données ad hoc (gestion des traces).
- permettre la désactivation de l'accès wifi lorsqu'il est présent.

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

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

9.2 PRE-REQUIS INFORMATIQUES SPECIFIQUES A CERTAINS MARCHES SUBSEQUENTS

Les pré-requis informatiques cités en article 9.1 du présent CCTP peuvent, le cas échéant, être complétés de précisions sur la base de référentiel(s) pouvant être propre(s) à chaque bénéficiaire.

Ces référentiels concernent les préconisations et choix techniques relatifs au socle du système d'information du ministère concerné et aux grands composants d'architecture technique dans le domaine des systèmes d'information et de communication. Lesdits référentiels sont joints au cahier des charges des marchés subséquents des bénéficiaires pouvant être concernés. La transmission des référentiels peut alors être totale ou partielle si ceux-ci relèvent des

dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale.

9.3 PRE-REQUIS LOGISTIQUES

Le titulaire a l'obligation de fournir tous les moyens (matériels et fournitures) nécessaires à l'exécution des prestations. Pour éviter tout risque d'erreur ou de confusion, les véhicules et matériels de manutention portent des marques apparentes au nom du titulaire.

Le prêt de matériel ou d'outillage au titulaire par l'administration est strictement interdit.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux, des possibilités d'accès, des règlements propres à l'administration, des règlements particuliers à chaque établissement et d'une manière générale de toutes particularités pouvant en quelque manière que ce soit influencer sur l'exécution ou la qualité des prestations à réaliser. Dans cette perspective, une visite préalable des lieux d'installation est proposée au titulaire par le bénéficiaire ou le service bénéficiaire dans les conditions précisées dans le marché subséquent.

Afin de faciliter l'accès aux différents sites, le titulaire fournit – soixante-douze (72) heures ouvrées au préalable - une liste de tous les personnels devant intervenir dans le cadre de l'exécution des prestations. Cette liste devra comporter - outre les noms, prénoms, date et lieu de naissance, nationalité de chaque personnel – les marque, type et immatriculation de chaque véhicule utilisé pour les prestations.

9.4 PRE-REQUIS DE SECURITE ET DE CONFIDENTIALITE

Le titulaire du marché fournit à l'acheteur et au bénéficiaire tous les documents supports des principales fonctions d'administration et de sécurité.

Le titulaire du marché répond à toute demande d'information de l'acheteur ou du bénéficiaire sur toute question relative à la sécurité informatique. Le titulaire formalise sa réponse sous la forme identique à celle de la sollicitation de l'acheteur ou du bénéficiaire.

9.4.1 Supports de stockage numériques

Le titulaire fournit lors de la livraison du(es) système(s) la liste des supports de stockage de données numériques avec leurs types et numéros de série.

Les éléments des solutions d'impression comportant des unités de stockage d'informations numériques (disques durs et toute autre pièce supposée pouvoir stocker des informations) ne pourront pas quitter l'enceinte de l'établissement utilisateur sans avoir été préalablement dépossédés des pièces sensibles qui demeureront propriété du bénéficiaire ou sans que ces pièces aient subi un effacement tel que précisé dans l'article 17.8.19 du CCAP.

En cas de modification des configurations en cours de marché (mises à niveau technologiques, réparations par échanges standards etc...), les dispositions des paragraphes précédents s'appliquent. Le titulaire fournit toutes les informations nécessaires aux représentants de l'administration pour la mise à jour de la liste des supports numériques.

A la fin de l'exécution du marché, les supports de stockage numériques subissent un effacement ou sont retirés en présence des représentants de l'administration qui contrôlent la correspondance avec la liste fournie.

Si les représentants du titulaire doivent disposer de matériels numériques pour assurer la maintenance préventive ou curative, ceux-ci doivent – sauf avis contraire du service bénéficiaire - être fournis par le titulaire à l'administration, stockés par elle, mis à disposition du technicien de maintenance sur le site et restent sa propriété à l'issue du marché.

Les éventuels supports de stockage de données numériques réinscriptibles permettant de réaliser des mises à jour du logiciel interne des matériels du titulaire, restent – selon le cas - la propriété de l'administration à l'issue de toute utilisation sur un système objet du présent marché.

Les seuls services offerts par les systèmes, objet du présent marché, sont ceux spécifiés dans les présentes clauses techniques. Tous les services non spécifiés (services de communication en particulier) doivent être désactivés et non accessibles.

9.4.2 Respect des règles de confidentialité

Le titulaire ou son personnel peuvent être en contact avec des informations ou des documents confidentiels ou classifiés dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Dans ce contexte, le titulaire respecte et fait respecter par son personnel et éventuels sous-traitants les obligations suivantes :

- respecter les procédures de sécurité et de confidentialité de l'acheteur. Au même titre que les agents du bénéficiaire, le titulaire doit prendre connaissance et appliquer les règlements internes du bénéficiaire (PSSI, directive d'utilisation des systèmes d'information, directive d'utilisation de la messagerie, usage du téléphone portable ou d'un ordinateur, etc.) ;
- ne connecter sur le réseau interne du bénéficiaire que des équipements fournis par le bénéficiaire. Cela comprend tout type de matériel y compris les supports de stockage amovibles (clés ou disques dur USB, etc.) ;
- Inventorier les composants mis à disposition par le bénéficiaire : le titulaire met en place une solution pour élaborer et maintenir un inventaire complet et à jour des composants mis à disposition par le bénéficiaire. Cette liste devra être transmise régulièrement au bénéficiaire ;
- respecter les standards et méthodologies du bénéficiaire. Le titulaire doit respecter les standards et les méthodologies préconisés chez le bénéficiaire ;
- respecter le périmètre de la prestation. Le titulaire ne tente pas d'accéder à des informations ou des ressources informatiques ne faisant pas partie du périmètre de la prestation ;
- ne prendre aucune copie des documents et supports auxquels il pourrait avoir accès lors de ses interventions ;
- prendre toutes les mesures permettant d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse des documents auxquels il pourrait avoir accès ;
- restituer les équipements fournis par l'acheteur : à la fin de la prestation, le titulaire doit restituer l'ensemble du matériel fourni par le bénéficiaire.

9.4.3 Absence de failles à la mise en service

Le titulaire s'engage à ce que les solutions d'impression, les accessoires et services avancés soient, au jour de leur mise en service pour le service bénéficiaire, dépourvus de toute faille, faiblesse ou défaut de conception portant atteinte à la sécurité des informations.

9.4.4 Détection d'une vulnérabilité

En cas de mise en évidence d'une vulnérabilité affectant une solution d'impression, un accessoire ou un service avancé, le titulaire doit mettre à disposition du service bénéficiaire dans les meilleurs délais une solution de contournement ou une solution palliative (mise à disposition de correctifs) n'affectant ni les performances ni les fonctionnalités du produit concerné. Le titulaire détermine, avec la collaboration du service bénéficiaire, l'origine de la vulnérabilité et les actions à engager pour l'éradiquer.

9.4.5 Exigences liées à la maintenance

Dans le cadre d'une opération de maintenance, le titulaire doit chiffrer ou effacer de manière sécurisée toutes les données avant l'envoi en maintenance externe de toute ressource informatique du service bénéficiaire. Si les données ne sont pas sensibles, et si elles ne peuvent être chiffrées ou effacées en totalité (par exemple : disque dur défectueux sous garantie), l'envoi en maintenance externe ne peut se faire que sous couvert d'un engagement de confidentialité de la part du titulaire, ou bien dans le cadre d'une réparation sur site en présence d'un membre de l'équipe locale chargée des systèmes d'information. Si les données sont sensibles et si elles ne peuvent être chiffrées ou effacées en totalité, l'envoi en maintenance externe (hors du site du service bénéficiaire) est interdit.

Maintien en condition opérationnelle (MCO) et maintien en condition de sécurité (MCS)

Le bénéficiaire/le service bénéficiaire doit pouvoir garder le contrôle total sur les solutions d'impression et les accès physiques. Le titulaire doit être en mesure d'assurer le MCO et le MCS des solutions d'impression et des services avancés soit en mode « on premise » soit en mode « cloud computing » soit en mode « cloud privé ».

Le marché subséquent précise le mode exclusivement retenu ou le mode retenu par défaut.

9.4.6 Exigences liées à la télémaintenance¹³

Dans le cadre d'un accès de télémaintenance à une ressource informatique (matériel, logiciel) du bénéficiaire, le titulaire doit présenter des mesures de sécurité renforcées validées par le bénéficiaire/service bénéficiaire.

9.5 PRE-REQUIS ENVIRONNEMENTAUX

9.5.1 Les solutions d'impression

Toutes les configurations neuves sont écolabellisées Ange Bleu ou équivalentes (écolabel équivalent de type I¹⁴ ou autres documents prouvant des caractéristiques équivalentes) : <https://www.blauer-engel.de/en/products/electric-devices/printers-and-multifunction-devices-until-12-2021>

Cela implique notamment les caractéristiques suivantes :

¹³ <https://messervices.cyber.gouv.fr/guides/la-tele-assistance-securisee>

¹⁴ Informations : <https://www.ademe.fr/expertises/consommer-autrement/passer-a-l'action/reconnaitre-produit-plus-respectueux-lenvironnement/dossier/declarations-environnementales/declarations-environnementales-encadrees-norme>

- Ecoconception, recyclabilité et caractère réutilisable des matériels et pièces qui le composent (liste des exigences précisées au référentiel) ;
- Exemption de métaux lourds, matériaux et substances dangereuses (voir précisions apportées dans le référentiel) ;
- Capacité à supporter sans réserve le papier recyclé ;
- Présence obligatoire de l'option multipage (impression de plusieurs pages sur une même feuille) ;
- Valeurs TEC¹⁵ limites à ne pas dépasser selon la formule de calcul décrite dans le référentiel ;
- Système de mise en veille automatique après un délai déterminé selon la capacité d'impression des matériels :
 - 0-30p/min : 60min maximum
 - 30p/min et plus : 120min maximum
- Valeurs plafond d'émission sonore : formule de calcul décrite dans le référentiel ;
- Valeurs plafond d'émissions de polluants, notamment :

Valeurs limites d'émission en phase d'impression (mg/h)	Monochrome	Couleur
Ozone (technologie laser uniquement)	1.5	3
COV T (laser et jet d'encre)	10	18

- Présence obligatoire de matériaux recyclés dans le matériel
- Présence possible de plastique recyclé
- Reprise obligatoire des consommables d'impression et traitement préférentiel par réutilisation ou recyclage
- Emballages plastiques sans polymère halogéné
- Emballages papier/carton composés de matière recyclée : précision des taux de matière recyclée dans le référentiel
- Exigences relatives à l'information de l'utilisateur et aux documents attachés au matériel.

Dans un souci de meilleure performance environnementale dans l'utilisation des matériels les solutions d'impression neuves et reconditionnées sont toutes paramétrées par défaut sur le mode d'impression recto/verso pour les formats A4 et A3.

Les solutions d'impression (neuves et reconditionnées) peuvent présenter des caractéristiques environnementales plus performantes que celles exigées au présent CCTP, en particulier en ce qui concerne :

- La valeur TEC
- Les fonctionnalités de gestion énergétique embarquées supplémentaires à la mise en veille automatique
- Les valeurs d'émissions de polluants (ozone et COV totaux)
- Le pourcentage de plastique recyclé contenu dans l'équipement

Ces caractéristiques sont précisées dans le mémoire environnemental du Titulaire (annexe ME 1 « Performance environnementale de l'offre »).

Par ailleurs et en application de la circulaire n°6145/SG portant engagement de l'Etat pour des services publics écoresponsables et plus particulièrement de la mesure n°11 concernant l'utilisation exclusive de papier recyclé, les systèmes d'impression neufs et d'occasion révisée doivent permettre l'utilisation de la plus large gamme de papiers recyclés, jusqu'à un taux

¹⁵ La valeur TEC correspond à la consommation électrique standard hebdomadaire (kWh/semaine)

d'incorporation de 100 % de fibres recyclées. L'offre du titulaire, décrite à l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique, respecte cet engagement.

Cette utilisation doit être sans compromis dans la plage de compatibilité précisée dans l'annexe MT 1 « offre technique » au mémoire technique et valant engagement du Titulaire.

Article 10 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

10.1 MISE A JOUR, MODIFICATION, NOUVELLE VERSION DE LOGICIELS

Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, le bénéficiaire dispose, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels, micrologiciels (firmwares) et pilotes d'impression (drivers) liés au fonctionnement des solutions acquises ou louées 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 le bénéficiaire avec un préavis de trente jours ouvrés avant la date éventuelle d'installation. Le courrier afférent doit être transmis au bénéficiaire par tout moyen permettant d'en identifier de façon certaine la date de réception. Il doit être accompagné d'un descriptif des améliorations apportées.

Le bénéficiaire peut demander une version de test pour validation par ses soins. Le titulaire doit la fournir sous dix (10) jours ouvrés.

Le bénéficiaire 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).

10.2 SUBSTITUTIONS 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, ne donnant lieu à aucune facturation, les modalités de la démonstration étant définies d'un commun accord entre les parties.

Dans le cadre d'une substitution, une opération de qualification de la solution peut être jugée nécessaire par l'acheteur, dans ce cas les dispositions de l'article 10.3 du présent CCTP s'appliquent.

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. La décision de l'acheteur, implicite et explicite, ne peut donner lieu à aucune contestation de la part du Titulaire.

A réception de l'avenant, le titulaire met à jour le catalogue électronique.

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.

10.3 QUALIFICATION DES SOLUTIONS

Les solutions d'impression sont qualifiées sur la base de tests opérés par les services en charge de l'informatique et des systèmes d'information du bénéficiaire, selon les modalités précisées au marché subséquent.

Ces tests sont opérés sur des équipements neufs prêtés par le titulaire en conformité avec les dispositions prévues à l'article 17.8.5 du CCAP.

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

10.4 COMMANDE A POSTERIORI DES OPTIONS ET ACCESSOIRES

Sauf en cas d'acquisition, les commandes des options et accessoires effectuées après la commande initiale ne peuvent survenir qu'à une date d'anniversaire de cette dernière

Ces options et accessoires commandés a posteriori (après une commande initiale) entrent dans le périmètre de la maintenance.

10.5 APPROVISIONNEMENT DES CONSOMMABLES

L'approvisionnement de consommables est déclenché par appel téléphonique non surtaxé ou par télécopie. Le titulaire peut proposer un déclenchement des approvisionnements par message électronique des services utilisateurs ou programmée (dispositif automatique) ou par le biais d'un site internet.

Le titulaire doit être joignable par tous moyens mis en place par lui et qu'il aura préalablement communiqués au bénéficiaire (cf. article 17.8.1 du CCAP - représentation du titulaire et article 17.8.3 – réunion de lancement).

La livraison doit être réalisée dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la demande des services bénéficiaires.

Le délai pris en compte court à compter de la prise d'appel dont la traçabilité est assurée par le titulaire par le biais de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique.

Lorsque le titulaire a connaissance de difficultés, existantes ou à venir, d'approvisionnement en consommables, il doit en informer le bénéficiaire en proposant systématiquement une solution dans les meilleurs délais.

Sur demande du service bénéficiaire, le titulaire met également à disposition un jeu de consommables¹⁶ d'avance par solution concernée. Exceptionnellement, le service bénéficiaire peut également exiger d'avoir deux jeux complets de consommables d'avance par solution concernée.

Dans le cas de matériels embarqués et/ou projetés, le titulaire s'engage à livrer les consommables dans une quantité correspondant aux besoins sur la durée d'embarquement ou de projection (éloignement du port ou de la base d'attache).

La livraison des consommables s'accompagne des fiches de données de sécurité correspondantes et à jour, en version papier. La transmission des fiches de données de sécurité en version électronique peut être demandée par le bénéficiaire.

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire les moyens d'exprimer l'adresse de livraison en adresse postale ou adresse géographique. Le titulaire s'assure que l'adresse postale ou géographique de livraison du service réceptionnaire de la solution d'impression est clairement détaillée sur le bon de commande. Le titulaire est responsable et assure les frais des opérations de conditionnement, d'emballage, de déballage, de chargement et de déchargement.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le titulaire du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du titulaire.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le service bénéficiaire du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du service bénéficiaire. Dans ce cas, les frais liés à la nouvelle livraison peuvent faire l'objet d'une facturation sur la base des prix figurant dans les onglets « prestations » et « déplacements » de l'annexe financière.

Le titulaire doit se renseigner auprès du service bénéficiaire et tenir compte pour effectuer la livraison :

- de la disponibilité des représentants du bénéficiaire ;
- des consignes d'accès en vigueur sur le site concerné ;
- des consignes de sécurité en vigueur propres aux bâtiments publics ;
- des contraintes d'accessibilité au point de livraison ;
- du caractère approprié du moyen de transport choisi.

ARTICLE 11 - PRESTATIONS ASSOCIEES AUX SYSTEMES D'IMPRESSION

11.1 EXPRESSION DES BESOINS EN LIGNE ET OUTILS DE COMMUNICATION DE DONNEES (REPORTING)

¹⁶ Il faut entendre par jeu de consommables : pour les solutions noir et blanc une cartouche de toner noir et pour les solutions couleur une cartouche de toner de chacune des couleurs (cyan, magenta, jaune, noir).

Le titulaire met à la disposition de l'Acheteur et des services bénéficiaires un site permettant l'expression de besoins en ligne et la communication de données (reporting) sécurisées sur la base du « protocole de transfert hypertexte sécurisé » (HTTPS).

11.1.1 Site d'expression de besoins en ligne

Le site d'expression des besoins en ligne doit intégrer un catalogue électronique en ligne reflétant exactement les fournitures et services de l'accord-cadre, en langue française. Il doit permettre aux agents habilités de prendre connaissance du détail des seules composantes des solutions d'impression et des prestations figurant au marché et de préparer une fiche d'expression de besoins (FEB). Cette dernière est jointe au bon de commande émis par le système d'information du représentant du pouvoir adjudicateur.

Le catalogue indique pour chacune des composantes des solutions d'impression objets du marché :

- ses prix unitaires HT et TTC (acquisition et location) ;
- sa photo sous forme numérique (photo contractuelle) ;
- sa fiche technico-commerciale reprenant les principales caractéristiques techniques (dimensions, matériaux, coloris, etc.) et développant les argumentaires de vente ;
- son caractère écolabellisé le cas échéant, faisant apparaître le nom de l'écolabel (écolabel de type I¹⁷ uniquement) ;
- sa disponibilité en version reconditionnée ;
- sa consommation énergétique (valeur TEC en kWh/semaine) ;
- la description des fonctionnalités embarquées d'économie d'énergie ;
- son caractère « accessible aux personnes mal/non voyantes » et la description des dispositifs équipant l'appareil ;
- la disponibilité de consommables remanufacturés le cas échéant ;
- la disponibilité de consommables écolabellisés le cas échéant ;
- sa documentation technique permettant son utilisation optimale comprenant notamment les manuels d'utilisation du matériel, des accessoires et du pilote d'impression.

Le catalogue doit permettre à l'acheteur de configurer sa solution d'impression avec l'assurance d'une totale compatibilité entre la configuration de base retenue, ses accessoires et, le cas échéant, les services avancés, tel que précisé dans l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique. A cet effet, le catalogue peut s'appuyer sur un configurateur dynamique.

Le catalogue doit pouvoir être restreint aux seuls fournitures et services du marché mentionnés par le bénéficiaire, ponctuellement ou en permanence, selon les besoins du bénéficiaire, notamment sur la base d'accès hiérarchisés ou ciblés.

Le titulaire assure dans le cadre du site d'expression de besoins en ligne :

- l'administration des droits d'accès ainsi que la création, gestion, diffusion, et suppression des codes d'accès auprès des services utilisateurs ;

¹⁷ Informations : <https://www.ademe.fr/expertises/consommer-autrement/passer-a-l'action/reconnaitre-produit-plus-respectueux-lenvironnement/dossier/declarations-environnementales/declarations-environnementales-encadrees-norme>

- la mise en place et le paramétrage d'un circuit de validation des FEB, interne au service bénéficiaire, tel que précisé dans l'annexe « qualité de service » au mémoire technique, si un tel dispositif est proposé par le titulaire ;
- la mise à jour des produits et des prix ;
- une assistance téléphonique pour les modalités pratiques d'utilisation du site ;
- la fourniture en ligne d'une notice d'utilisation de ce catalogue.

Le titulaire a une obligation de conseil relative au choix du modèle de configuration, dans le respect des préconisations de la stratégie d'achat de l'Etat en matière de solutions d'impression de proximité.

En cas d'indisponibilité ou d'inaccessibilité de l'expression de besoins en ligne, le titulaire met en place une solution d'expression de besoins par tout autre moyen écrit. Le titulaire accepte et traite dans les délais contractuels (cf. annexe MT3 « qualité de service ») les fiches d'expression de besoins émanant et portant le visa des personnes habilitées.

Dans ce cadre, le titulaire fournit à l'acheteur une copie sur support électronique du catalogue dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa demande.

Le marché subséquent préciser les modalités d'application de cet article.

11.1.2 Portail de communication de données en ligne (reporting)

Conformément au dispositif décrit en annexe MT 3 « qualité de service », le titulaire met également à disposition du service bénéficiaire un portail de communication de données relatives à l'exécution du marché (notamment suivi de commandes/livraisons/retraits, états de parcs) et à l'exploitation des solutions d'impression (notamment suivi des consommations, des opérations de maintenance et autres prestations, modes d'emploi, supports de formation, liste de contacts).

Ces données peuvent également concerner (l'état des commandes de solutions d'occasion, les consommations de consommables remanufacturés, les consommations de consommables écolabellisés le cas échéant).

La communication de données en ligne doit permettre l'affichage organisé desdites données et leur téléchargement sous forme de tables exploitables par des tableurs standards. La présentation sous forme de tableaux de bord peut utilement être proposée.

Le titulaire assure dans le cadre du portail de communication de données en ligne :

- l'administration des droits d'accès ainsi que la création, gestion, diffusion, et suppression des codes d'accès auprès des services utilisateurs ;
- la mise à jour des données ;
- une assistance téléphonique pour les modalités pratiques d'utilisation du portail ;
- la fourniture en ligne d'une notice d'utilisation de ce portail.

11.2 MODALITES DE LIVRAISON DES SOLUTIONS D'IMPRESSION, SERVICES AVANCES ET/OU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.2.1 Dispositions générales

Le titulaire prend toutes mesures utiles et nécessaires pour accéder aux locaux du bénéficiaire en cas de mesures de sécurité renforcée de type plan Vigipirate.

Le titulaire prévient par mail le service bénéficiaire final, trois (3 jours) ouvrés minimum avant la date de livraison des solutions d'impression, des services avancés et/ou d'exécution des prestations.

11.2.2 Modalité de livraison

Le titulaire livre au service bénéficiaire les solutions d'impression, les services avancés et/ou d'exécution des prestations objet d'un bon de commande conformément aux dispositions prévues dans l'article 17.8.10 du CCAP.

Les accessoires commandés ultérieurement à la commande initiale, et donc non intégrés à la solution d'impression lors de sa mise en service initiale, sont livrés et mis en service dans un délai de trente-deux (32) jours calendaires suivant la date de réception du bon de commande par le titulaire.

Avant la livraison des solutions d'impression, des services avancés et/ou d'exécution des prestations objet du bon de commande, le titulaire prend contact avec le service bénéficiaire afin de lui faire préciser toutes particularités ayant pu ne pas avoir été spécifiées préalablement (notamment les heures de livraison, les facilités d'accès à l'établissement, l'élaboration des plans de prévention HSCT (hygiène, sécurité, et conditions de travail), les contraintes de sécurité.

Le titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à partir du jour de la livraison et de la réception des informations techniques indispensables (notamment adresse IP, passerelle ...) pour réaliser la mise en service.

Si le service bénéficiaire transmet ces informations techniques le jour de la commande, les matériels pourront être préconfigurés en usine par le titulaire. La solution d'impression est alors prête à être directement connectée au réseau du service bénéficiaire et peut être utilisée dans la complétude de ses fonctionnalités le jour de la livraison.

11.2.3 Modalité d'exécution des prestations annexes

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations annexes objet d'un bon de commande dans le délai figurant en annexe « qualité de service » au mémoire technique et limité à un maximum de :

- 32 (trente-deux) jours calendaires s'agissant de la prestation annexe de déplacement et/ou de déménagement des matériels (uniquement pour les configurations 2A à 6). Il est entendu que la prestation annexe de levage/portage commandable uniquement en complément des prestations de déplacement et/ou de déménagement des matériels doit être exécutée concomitamment à cette dernière, par le titulaire – **(lien BPU onglet « Déplac »)**;
- 5 (cinq) jours ouvrés s'agissant de la prestation de déménagement urgent. Il est entendu que la prestation annexe de levage/portage commandable uniquement en complément de la prestation de déménagement urgent des matériels doit être exécutée concomitamment à cette dernière, par le titulaire – **(lien BPU onglet « Déplac »)** ;
- 5 (cinq) jours ouvrés s'agissant de la prestation annexe de formation supplémentaire – **(lien BPU onglet « Presta »)** ;
- 5 (cinq) jours ouvrés s'agissant de la prestation d'assistance à maîtrise d'œuvre. Dans le cadre de cette prestation, le délai susmentionné est entendu comme le délai de prise de contact entre le titulaire et le service bénéficiaire à la suite de l'émission du bon de commande – **(lien BPU onglet « Presta »)** ;
- 5 (cinq) jours ouvrés s'agissant de la prestation annexe d'accompagnement au déploiement. Dans le cadre de cette prestation, le délai susmentionné est entendu

comme le délai de prise de contact entre le titulaire et le service bénéficiaire à la suite de l'émission du bon de commande – (**lien BPU onglet « Presta »**) ;

Le délai susvisé, le cas échéant prolongé dans les conditions prévues à l'article 17.5 du CCAP, est précisé sur le bon de commande.

S'agissant de la prestation annexe d'accompagnement au déploiement, le titulaire exécute le cas échéant, une prestation d'accompagnement au déploiement des solutions d'impression et des services avancés associés qui peut être commandée une fois, sur demande expresse du bénéficiaire (échelon ministériel central porteur de la procédure et responsable du projet).

La prestation d'accompagnement au déploiement peut n'être souscrite qu'au bénéfice d'une subdivision (Direction, établissement) du bénéficiaire et pour son seul périmètre. La possibilité de recourir ou non à cette disposition fait l'objet d'une précision dans le marché subséquent. La prestation d'accompagnement au déploiement est exécutée sur la base des éléments fixés en annexe « qualité de service » au mémoire technique. Le nombre de machines intégrées dans le déploiement est fixé lors de la commande par le bénéficiaire.

11.3 ECHANGE ET RELECTURE DES DOCUMENTS ET ETATS

Les documents et états sont attendus dans le cadre de la formation, de l'accompagnement à l'expression des besoins, du pilotage, des mises à jour ou substitutions et plus largement de l'exécution des prestations. Les documents et états doivent être transmis au bénéficiaire prioritairement par voie électronique dans les délais prévus pour chacun.

Durant la période de réalisation, il peut y avoir des échanges entre le titulaire et le bénéficiaire. Ces demandes d'avis ne justifient pas une prolongation de délai d'exécution. Ces échanges sont distincts des opérations de vérification.

Les documents et états.

Le titulaire transmet au bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrés suivants le dernier jour du trimestre calendaire ou à la demande du bénéficiaire, un état de son activité au sein du marché subséquent.

Cet état d'activité comprend :

- L'avancement des déploiements. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. Il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le nom du ministère ou de l'établissement ;
 - le nombre de solutions d'impression commandées ;
 - le nombre de solutions d'impression livrées ;
 - le nombre de solutions d'impression livrées hors délais.
- le parc installé et le relevé de consommations associés. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. Pour chaque solution d'impression, il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le ministère de rattachement ;
 - le nom de la direction ou de l'établissement ;
 - le nom du service utilisateur et code service exécutant ;
 - le site de livraison ;
 - l'adresse postale/géographique de livraison ;
 - code postal/coordonnées GPS ;

- ville ;
- le numéro de configuration Solimp ;
- le modèle de la solution ;
- le numéro de série ;
- le numéro de marché ;
- le numéro de commande (Chorus pour les services de l'Etat) ;
- date de la commande ;
- date de la livraison ;
- date de l'admission/mise en service ;
- total des impressions noir et blanc du trimestre ;
- total des impressions couleur standard du trimestre ;
- total des impressions couleur éco du trimestre ;
- total des impressions du trimestre ;
- total des impressions noir et blanc depuis la mise en service ;
- total des impressions couleur standard depuis la mise en service ;
- total des impressions couleur éco depuis la mise en service ;
- total des impressions depuis la mise en service ;
- le taux d'utilisation ;
- date du dernier relevé des compteurs ;
- facturation en € TTC pour la location ;
- facturation en € TTC pour l'achat ;
- facturation en € TTC des impressions noir et blanc ;
- facturation en € TTC des impressions couleur standard ;
- facturation en € TTC des impressions couleur éco.
- L'avancement des retraits. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le nom du ministère ou de l'établissement ;
 - le nombre de solutions d'impression à retirer ;
 - le nombre de solutions d'impression retirées ;
 - le nombre de solutions d'impression retirées hors délais.
- Le taux d'indisponibilité du parc. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le nom du ministère ou de l'établissement ;
 - le taux d'indisponibilité par solution d'impression consolidé sur le dernier trimestre ;
 - le taux d'indisponibilité par solution d'impression consolidé depuis le début d'exécution du marché ;
 - le taux d'indisponibilité global du parc consolidé sur le dernier trimestre ;
 - le taux d'indisponibilité global du parc consolidé depuis le début d'exécution.
- Le taux de recours aux solutions d'impression reconditionnées. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le nom du ministère ou de l'établissement ;
 - le taux de recours global par rapport au parc installé ;
 - le nombre de solutions reconditionnées par configuration ;
 - le taux de recours par configuration.

- Le taux de recours aux dispositifs d'accès pour les non-voyants. Cet état doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft et Libre Office). Le modèle de tableau est transmis par le Bénéficiaire. il doit comporter a minima les mentions suivantes :
 - le nom du ministère ou de l'établissement ;
 - le nombre de dispositifs installés.
- Le niveau des dépenses engagées au regard du montant total maximum du marché subséquent.

11.4 LIVRAISON, INSTALLATION, MISE EN SERVICE ET INTEGRATION

Le titulaire prend toutes les dispositions pour limiter les nuisances résultant de l'exécution des prestations susceptibles de perturber le fonctionnement des services. Dans le cas où les dispositions attendues ne sont pas prises et que le fonctionnement des services est perturbé, le service bénéficiaire peut exiger le report de l'exécution des prestations. Dans le cas où ce report intervient du fait des seuls manquements du titulaire, il est intégré dans le calcul des pénalités pour retard d'exécution, le cas échéant.

Si le titulaire n'est pas en mesure d'assurer la livraison conformément au calendrier validé avec le service bénéficiaire ou dans le délai précisé à l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique, il doit en informer par écrit le service destinataire de la commande.

Cette information n'est pas suspensive de l'application des pénalités de retard de livraison, s'il y a lieu.

Cette information doit être communiquée dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réception du bon de commande, par tout moyen pouvant lui donner date certaine.

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire les moyens d'exprimer l'adresse de livraison en adresse postale ou adresse géographique. Le titulaire s'assure que l'adresse postale ou géographique de livraison du service réceptionnaire de la solution d'impression est clairement détaillée sur le bon de commande. Le titulaire est responsable et assure les frais des opérations de conditionnement, d'emballage, de déballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement des systèmes, il en est de même dans les cas de transferts des solutions d'impression.

Il incombe au titulaire de respecter les lieux de livraison spécifiés et particulièrement de prendre toutes dispositions utiles pour le transport des solutions d'impression jusqu'au lieu d'installation sous peine de non-admission des solutions.

Il doit nettoyer, réparer et remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges. Il doit nettoyer l'ensemble des solutions une fois mises en service. Il doit récupérer l'ensemble des éléments d'emballage de la(des) solutions livrée(s).

11.4.1 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 le cas échéant 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

En particulier, les emballages contiennent des matériaux recyclés dans les proportions suivantes :

- tubes enroulés : 90%
- cartons : 80%
- cartons ondulés : 40%

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 à l'article 18.9.4 du 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.

Sur demande du bénéficiaire, le titulaire positionnera des étiquettes sur les équipements, par exemple au titre des inventaires ou des bonnes pratiques. Le marché subséquent précise les conditions d'application. Le coût de cette prestation est inclus dans les prix du matériel.

11.4.2 Accès, Livraison, installation et mise en service

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

Le titulaire livre en une seule fois toutes les composantes de la solution d'impression, objets du même bon de commande. Les composantes peuvent être assemblées sur site par le titulaire lors de la livraison.

La solution d'impression doit parvenir en parfait état de fonctionnement et accompagnée des documents relatifs à chaque composante de la solution d'impression, à savoir :

- la documentation technique en langue française permettant l'utilisation optimale de la solution d'impression complète. La documentation fournie doit mentionner, notamment :
 - la consommation énergétique du matériel et les méthodes d'économie d'énergie ;
 - des informations sur l'émission de polluants et la nécessité d'aérer les locaux ;
 - des informations sur la compatibilité avec du papier recyclé ;
 - des instructions sur la manipulation des toners/encres et les mesures à prendre en cas de contact avec la peau / les yeux ou d'inhalation.

- Le registre de maintenance. Toute intervention du Titulaire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec chaque composante majeure du système.

Il est tenu par le titulaire et demeure sur place, il reste la propriété du service utilisateur. Dans le cas d'un registre dématérialisé, il doit être accessible à tout moment par le service bénéficiaire et non modifiable sur la base d'une indication visible sur le matériel. Cette indication doit permettre de localiser le registre, d'y accéder et de le consulter. L'indication doit être complétée d'un code barre (QR code par exemple) numérisable permettant d'atteindre directement ledit registre.

Quelle que soit sa forme, ce registre reprend :

- la période d'indisponibilité (heure et date de début et de fin d'indisponibilité) ;
- la nature des pannes constatées et les mesures prises ;
- la description des pièces et organes remplacés ;
- le nom et la signature du technicien ayant effectué l'intervention ;
- les observations formulées.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le titulaire du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du titulaire.

Toute livraison non effectuée du fait du non-respect par le service bénéficiaire du lieu de livraison et de l'horaire prévu indiqués sur le bon de commande est à la charge du service bénéficiaire. Dans ce cas, les frais liés à la nouvelle livraison peuvent faire l'objet d'une facturation sur la base des prix figurant dans les onglets « prestations » et « déplacements » de l'annexe financière.

Le titulaire doit se renseigner auprès du service bénéficiaire et tenir compte pour effectuer la livraison :

- de la disponibilité des représentants du bénéficiaire ;
- des consignes d'accès en vigueur sur le site concerné ;
- des consignes de sécurité en vigueur propres aux bâtiments publics ;
- des contraintes d'accessibilité et de la structure du sol où est installé le matériel. A cet égard il s'assure préalablement que les dimensions et poids des systèmes sont compatibles avec une installation conforme aux règles de sécurité (espaces de maintenance, accès, etc.) ;
- du caractère approprié du moyen de transport choisi.

Cette démarche peut également faire l'objet d'un plan de prévention (cf. article 18.3.5 du CCAP) annuel ou pluriannuel pour le site concerné.

L'installation et la mise en service sont exécutées par le personnel qualifié du titulaire. Elles font l'objet d'un enregistrement dans le registre de maintenance. Elle comprend la mise en marche, tous les essais des fonctionnalités du matériel et la transmission des consignes de prise en mains.

Le titulaire est responsable du mode de transport de ses matériels. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage incombent au titulaire. Le conditionnement et l'emballage répondent aux usages de la profession et sont à la charge du titulaire.

11.4.3 Limitation des impacts environnementaux attachés à la livraison des matériels

La flotte de livraison utilisée dans le cadre du présent marché correspond aux catégories de véhicules Euro V ou Euro VI.

A chaque fois que cela est possible, et selon les étapes de transport considérées, le titulaire est encouragé à utiliser des modes de livraison alternatifs au transport routier et moins émissifs (fluvial, ferroviaire...). Il en informe les bénéficiaires.

En outre, en application de l'article L. 1431-3 du code des transports s'appliquant à toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport de marchandises, le titulaire a l'obligation de communiquer, annuellement, une estimation des émissions des gaz à effet de serre (GES) générées par les transports mobilisés dans le cadre du présent marché. En cas de sous-traitance de la prestation de transport, ces informations peuvent être obtenues auprès du transporteur, charge pour le Titulaire de les récupérer et de les transmettre à l'acheteur.

Cette estimation est exprimée en tonnes équivalent CO₂ (Teq CO₂) et concerne les transports réalisés ou organisés par le titulaire dans le cadre du présent marché. Elle s'applique a minima aux trajets qui ont leurs points de départ et d'arrivée sur le territoire français. Dans une démarche de progrès, le titulaire est toutefois invité à communiquer l'information relative aux émissions de GES générés par les transports internationaux mobilisés dans le cadre du marché.

La méthode de calcul à utiliser est exposée aux articles D.1431-1 à D.1431-23 du code des transports et reprise dans le guide méthodologique du Ministère de la transition écologique (pages 20 et 21) : https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Info%20GES_Guide%20m%C3%A9thodo.pdf

Le titulaire fait figurer les informations suivantes sur les bilans annuels fournis à l'acheteur :

- principales étapes de transport et lieux géographiques concernés ;
- modes de transport utilisés à chaque étape ;
- points de départ et d'arrivée considérés pour le calcul des distances (voir pages 25 et 26 du Guide méthodologique pour précisions) ;
- précision sur la masse des marchandises prise en compte dans le calcul dans le cas d'un transport mutualisés avec d'autres ;
- niveau de précision des valeurs utilisées pour le calcul des estimations d'émissions de GES (se reporter au chapitre "2.3.4. Calcul de l'information GES et niveaux de données", pages 22 à 25 du guide méthodologique) ;
- mesures mises en œuvre dans la chaîne logistique pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (par exemple : évolution des modes de transport utilisés, organisation logistique, optimisation des livraisons etc.).

11.4.4 Intégration des solutions d'impression

L'intégration comprend l'ensemble des opérations concourant à l'accessibilité de la solution d'impression par les opérateurs et tous les utilisateurs distants, au travers du réseau informatique du service bénéficiaire. L'intégration concerne également les services avancés, les logiciels complémentaires et le cas échéant les serveurs associés à la solution d'impression. L'intégration comprend également les réglages, par défaut, d'impression en mode noir et blanc et en recto-verso.

A défaut d'une précision contraire par le bénéficiaire/le service bénéficiaire, l'intégration de la solution d'impression est à la charge du titulaire. Elle doit être achevée au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la livraison et de la communication des informations techniques indispensables pour réaliser cette prestation (adresse IP, passerelle...). Le service bénéficiaire fournit ces informations si elles ne relèvent pas des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale.

L'intégration des services avancés, des logiciels et des serveurs dans le domaine du service bénéficiaire peut faire l'objet d'une durée de réalisation directement convenue entre le titulaire et le bénéficiaire/le service bénéficiaire qui la formalisent selon les modalités retenues conjointement. Au-delà de cette durée, tout nouveau déplacement peut donner lieu à une facturation. Cette facturation supplémentaire se fait sur la base du tarif prévu dans le bordereau de prix unitaires.

L'intégration de la solution d'impression avec toutes ses composantes comprend tous les développements nécessaires à son bon fonctionnement, notamment d'interfaces et de connecteurs.

11.4.5 Configuration en usine

Dans le but de faciliter l'installation et l'intégration des solutions d'impression, le bénéficiaire/le service bénéficiaire peut donner les informations techniques le jour de la commande, les solutions d'impression peuvent ainsi être préconfigurées en usine par le titulaire.

11.4.6 Chefferie de projet pour le déploiement du parc

La chefferie de projet est une prestation associée à l'acquisition ou la location/maintenance des solutions d'impression. Elle est due à ce titre par le titulaire et est intégrée dans le prix des solutions d'impression et services avancés.

Son exécution est conforme aux dispositions ci-dessous.

Le titulaire s'engage à assurer la chefferie de projet du déploiement dont il a la charge au titre du marché subséquent. Il collabore avec l'équipe projet du bénéficiaire.

Les composantes de cette prestation sont, a minima, les suivantes :

- La mise en place de l'équipe projet du Titulaire, avec identification du chef de projet dans un délai de 5 jours ouvrés après la notification du marché subséquent ;
- L'élaboration et le suivi des différents calendriers (livraison, installation, intégration, formation) selon les modalités prévues au marché subséquent ;
- L'organisation, la mise en œuvre et le suivi d'exécution de toute action inhérente à sa mission.

Le chef de projet nommé chez le titulaire en vue de l'exécution de la présente prestation travaille en collaboration, notamment, avec le chef de projet nommé chez le bénéficiaire. Ils définissent ensemble les tâches relevant du déploiement des solutions d'impression. Chacun d'eux effectue les tâches lui revenant au titre du déploiement des solutions d'impression.

Après notification du marché subséquent et à la demande du représentant du bénéficiaire, les solutions d'impression peuvent faire l'objet d'une exposition ponctuelle et limitée dans le temps au profit de l'équipe projet du Bénéficiaire ayant en charge le déploiement du marché subséquent. Les conditions de mise à disposition sont précisées, le cas échéant, dans le marché subséquent.

11.4.7 Accompagnement au déploiement – (lien BPU onglet « [Presta](#) »)

La prestation d'accompagnement au déploiement consiste pour le titulaire à exécuter les tâches dites « supports et administratives » inhérentes au déploiement des solutions d'impression et des services avancés associés, telles que renseignées dans l'annexe MT 4 « qualité de service » au mémoire technique, en lieu et place du bénéficiaire et sur demande de ce dernier. Cette prestation est commandée selon les dispositions prévues à l'article 17.8.7 du CCAP.

Le titulaire prévoit les ressources nécessaires à l'exécution de cette prestation sur la durée nécessaire. La disponibilité de ces ressources fait l'objet d'une planification concertée avec le bénéficiaire.

Il est entendu que seul le bénéficiaire ou le service bénéficiaire conserve les prérogatives liées à la gouvernance dudit déploiement (dont le pouvoir décisionnel) sur son périmètre de compétence.

La prestation d'accompagnement au déploiement ne doit pas être confondue avec les prestations associées à chaque matériel (notamment la prestation associée de chefferie de projet) et dont la description figure à l'article 11.4.6 du présent CCTP.

11.4.8 Assistance maîtrise d'œuvre – (lien BPU onglet « [Presta](#) »)

Le Titulaire doit assurer notamment :

- La conception d'interfaces matérielles et/ou logicielles permettant la communication des solutions d'impression avec leur environnement et leurs utilisateurs ;
- La conception de connecteurs spécifiques avec les applications métiers des bénéficiaires ;
- La préparation de paquetages de déploiement des pilotes.

11.5 FORMATIONS

La bonne utilisation et optimisation des solutions d'impression installées ne peut être envisagée sans une formation adaptée des gestionnaires/administrateurs de parcs, des techniciens et des utilisateurs.

A ce titre, le titulaire a en charge la formation des différents bénéficiaires des solutions d'impression. Quatre types de population sont concernés et doivent faire l'objet de programmes de formation spécifiques intégrant, notamment, les points répertoriés dans le tableau ci-après.

La description précise du contenu de ces formations figure en annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique.

Profil des bénéficiaires	Utilisateur	Technicien	Gestionnaire /Administrateur	Formateur interne
Points abordés				
Les fonctionnalités disponibles et leur mise en œuvre en tant que copieur multifonctions et périphérique informatique.	X	X		X
Maintenance dite de niveau 1 (changement des consommables d'encre, chargement du papier et dégagement des bourrages).	X	X		X
Accessoires et services avancés disponibles		X	X	X

Profil des bénéficiaires	Utilisateur	Technicien	Gestionnaire /Administrateur	Formateur interne
Points abordés				
(présentation et modalités d'installation).				
Paramétrage des MFP et des services avancés.		X	X	X
Approvisionnement en consommables (énumération, mode de commande, conditions et délais de livraison).	X	X		X
Maintenance curative au-delà du niveau 1 (modalité d'appel du SAV, conditions d'exécution et délais).	X	X		X
Supervision technique des équipements.			X	
Relevé des consommations.	X	X	X	X
Manuels d'utilisation et didacticiels (type de supports et de mise à disposition).	X	X		X
Récupération des contenants d'encre et toners vides (modalité de mise en œuvre).	X		X	X
Sécurité informatique avancée.		X	X	
Sensibilisation sécurité informatique.	X			X
Information sur la consommation énergétique et formation aux méthodes d'économies d'énergie spécifiques au matériel livré.	X	X	X	X
Formation aux méthodes d'économies de papier et d'encre spécifiques au matériel livré	X	X	X	X
Formation à l'utilisation des dispositifs prévus pour les personnes mal et non-voyantes		X	X	X

La formation doit être distinguée de la transmission des consignes de prise en mains obligatoirement effectuée sans frais supplémentaires lors de la livraison/installation/mise en service des équipements.

La formation est dispensée, selon la modalité et la procédure décrites dans l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique. Il peut s'agir de formation à distance via internet ou le réseau interne du bénéficiaire au travers de séances pré-enregistrées ou diffusées en direct ou en ateliers présentiels sur le site d'installation des équipements.

Quelle que soit la modalité, à l'issue de ces formations :

- chaque utilisateur, technicien et administrateur doit être en mesure de mettre en œuvre les consignes transmises et d'utiliser toutes les composantes du système d'impression en totale autonomie, y compris les fonctions d'administration des solutions d'impression, des logiciels et des services avancés.
- Chaque formateur interne doit en plus être en mesure, non seulement, d'apporter le soutien et l'accompagnement des utilisateurs/techniciens/administrateurs mais également de former d'éventuels nouveaux utilisateurs/techniciens/administrateurs, en totale autonomie.

A l'issue de ces formations, chaque utilisateur doit être en mesure de mettre en œuvre les consignes transmises et d'utiliser tous les services associés en totale autonomie.

Afin de s'en assurer, le titulaire met en place un dispositif de validation des acquis. Ce système revêt la forme choisie par le titulaire et fait l'objet d'un enregistrement permettant le contrôle d'exécution de la prestation de formation.

A cet égard, le système de validation évoqué doit être conforme à celui décrit dans l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique.

Par ailleurs, les supports pédagogiques d'apprentissage prévus doivent être mis à leur disposition dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre et demeurent accessibles durant toute la durée du marché. Dans le cas de substitutions de matériels, ces supports sont mis à jour concomitamment à la livraison desdits matériels.

De plus, une action de communication et d'annonce des sessions de formation peut être demandée par le bénéficiaire. A cette fin, une procédure-type simple est mise en œuvre telle que précisée dans l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique.

Dans le cadre de la formation initiale, celle-ci n'est pas facturée et doit être proposée, au plus tard, dans les 5 jours ouvrés après la livraison des solutions d'impression. Seules les formations à distance diffusées en direct et les ateliers en présentiel complémentaires donnent lieu à facturation.

Chaque solution d'impression ouvre droit à une seule séance de formation « utilisateur » initiale pour un groupe jusqu'à 8 personnes.

Les formations « Technicien », « Gestionnaire/administrateurs », « Formateur interne » initiales sont dues à hauteur d'une par site. Leur exécution peut être opérée en amont de la livraison.

En tout état de cause celles-ci ne peuvent pas être exécutées au-delà d'un délai de 5 jours ouvrés après la livraison.

Toute séance supplémentaire de formation fait l'objet d'une facturation dans les conditions prévues au bordereau de prix unitaires, onglet « Presta. ».

11.6 LES DEPLACEMENTS OU DEMENAGEMENTS – (LIEN BPU ONGLET « DEPLAC »)

11.6.1 Les déplacements/déménagements des configurations 1

Le déplacement/déménagement de la configuration 1 relève de la seule responsabilité du service bénéficiaire, qui a obligation d'informer le titulaire de sa nouvelle affectation.

11.6.2 Les déplacements/déménagements des configurations 2A à 6

L'intervention sur site se fait sur demande du service bénéficiaire par tous moyens.

Le titulaire prend un rendez-vous dans un délai maximal de 48 heures à partir de la réception de la commande.

La période d'intervention est fixée pendant les heures d'ouverture du service du bénéficiaire. Les frais de déplacement/déménagement sont indiqués dans l'annexe « prix », onglet « prestations ».

Les solutions ne peuvent être déplacées que par le titulaire ou tiers désigné par lui. Ils peuvent être également déplacés par le service bénéficiaire avec l'accord écrit du titulaire.

Dans le cas de déplacement/déménagement complexe. Une prestation de portage peut être nécessaire. Dans ce cas, la prestation donne lieu à facturation. Il faut entendre par portage l'action de porter une solution d'impression :

- de son point d'installation au camion à l'enlèvement et l'inverse au déchargement ;
- de son point d'installation initial directement à son nouveau point d'installation.

11.7 LOCATION A LA JOURNEE – (LIEN BPU ONGLET « PRESTA »)

Dans le cadre d'opérations telles que salons, colloques, séminaires, le service bénéficiaire peut avoir des besoins ponctuels et de courtes durées de solutions d'impression. La mise à disposition de solutions d'impression adossée à un service de maintenance est alors requise.

La location à la journée permet de satisfaire ces besoins ponctuels et intègre toutes les opérations de livraison et retrait, d'installation et de mise en ordre de marche de l'ensemble des fonctionnalités des solutions d'impression concernées, de leur maintenance, le tout dans les conditions précisées à l'article 17.8.6 du CCAP.

11.8 MAINTENANCE

Toutes les prestations de maintenance commandées portent sur les matériels et les services avancés concernant les solutions d'impression figurant en annexe à l'acte d'engagement.

11.8.1 Définition et conditions de la maintenance

Pour les configurations 2 à 6 :

En dehors de la maintenance de premier niveau (définie infra) assurée par le service bénéficiaire, le titulaire assure dès la livraison de la solution d'impression et pendant les horaires d'ouverture des services (sauf pour les forfaits nuit, samedi, dimanche et jours fériés), la maintenance de la solution à un niveau de fonctionnement optimal. La maintenance est définie ci-dessous.

11.8.2 Limite d'intervention des utilisateurs

Sauf lorsque les services bénéficiaires confient cette tâche au titulaire, les opérations de maintenance de premier niveau (niveau 1) du ressort des utilisateurs sont limitées à des gestes simples tels que le "dégagement de brouillages papier", le remplacement des consommables

(cartouches d'encre ou de toners, cartouches d'agrafes et autres le cas échéant) et la remise en marche de la solution d'impression.

Ces manipulations font partie intégrante de la formation dispensée par le titulaire lors de la mise en service de la solution.

11.8.3 Maintenance de niveau 1 – (lien BPU onglet « [cfg 1](#) »)

La maintenance de niveau 1 concerne le remplacement des consommables (cartouches d'encre ou de toners, cartouches d'agrafes), le réassort des consommables, les dégagements de bourrages simples sans démontage du matériel et la remise en marche de la solution d'impression.

Elle peut être prise en charge par le titulaire. Dans ce cas, elle fait l'objet d'un coût copie spécifique.

Le coût copie spécifique est précisé dans le bordereau de prix unitaires.

Seuls les sites d'administration centrale ou majeurs précisés dans les marchés subséquents pourront être concernés, le cas échéant.

11.8.4 La fourniture de pièces

La maintenance intègre la fourniture de toutes les pièces et notamment les pièces détachées, pièces d'usure et pièces de rechange ainsi que la fourniture de tous les consommables d'impression.

A chaque fois que l'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire (réemploi, réutilisation) est possible, elle est privilégiée par le titulaire.

Le titulaire peut proposer de manière facultative un service de commande automatique des consommables. S'il est proposé, il n'est pas facturable.

11.8.5 La maintenance préventive

Le titulaire assure les visites et interventions de maintenance systématiques ayant pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances de la solution d'impression à un niveau optimal. La maintenance préventive est réalisée dans le cadre de visites d'inspection et de contrôle régulier de la solution, au cours desquelles des opérations systématiques d'entretien, de nettoyage, de réglage et mises à jour des pilotes d'impression sont effectuées. Le service bénéficiaire se réserve le droit d'imposer la présence d'un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. En cas d'absence du personnel du service bénéficiaire, les délais contractuels de résolution sont suspendus.

La maintenance préventive s'effectue sur site ou en atelier sous réserve de meilleurs engagements en annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique, le titulaire s'engage à effectuer a minima une visite de maintenance préventive par an, pour chacune des solutions concernées par un bon de commande.

Les dates et heures de ces visites sont fixées d'un commun accord entre le titulaire ou avec la personne mandatée par lui et le service bénéficiaire au moins 10 jours ouvrés avant la date prévue de la visite.

Si une des parties souhaite déplacer une visite, elle en informe l'autre partie au moins cinq jours ouvrés avant la date prévue.

Le titulaire effectue la mise hors tension des matériels ainsi que les prestations suivantes :

- la vérification de l'état général de l'équipement et son nettoyage ;
- l'application de la procédure prévue par le titulaire dans son manuel technique (réglages, mesures, remplacement des pièces d'usure).

En complément des opérations courantes, sont incluses les opérations visant à :

- améliorer la sécurité et la fiabilité de l'installation/du matériel ;
- corriger les défauts ou vices cachés (logiciels, matériels ou de l'installation) ;
- mettre à niveau les logiciels notamment antivirus (installation de la version la plus récente à fonctionnalité initiale équivalente), le cas échéant ;
- évaluer les performances générales de l'installation/du matériel et les comparer aux performances initiales relevées lors de la mise en service. Des essais de fonctionnement, tests de sécurité électrique et contrôles qualités avec émission d'un rapport écrit (incluant les relevés de mesures et d'essais) doivent ainsi être réalisés ;
- vérifier la conformité de l'équipement avec les exigences éventuelles des circulaires et des textes réglementaires français et européens.

Lorsqu'en cours d'exécution de ces prestations, le titulaire constate que la sécurité des personnes pourrait être menacée ou lorsqu'une utilisation sur des biens et/ou des matériels serait irrémédiablement compromise, le titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent et en informe le service bénéficiaire (notamment le chef de service) dans les meilleurs délais.

Lorsqu'en cours d'exécution de ces prestations, le titulaire constate que :

- des opérations supplémentaires, non incluses dans la liste ci-dessus, s'avèrent nécessaires, ce dernier en informe le service utilisateur par écrit dans les meilleurs délais ;
- Le titulaire ne peut procéder à la réalisation de prestations de cette nature dans le cadre du présent marché, sans l'accord préalable du bénéficiaire. En tout état de cause, toute opération supplémentaire non incluse dans la liste ci-dessus ne pourra faire l'objet d'une facturation non prévue au marché que dans le cadre d'un avenant ;
- la sécurité des personnes pourrait être menacée ou lorsqu'une utilisation sur des biens et/ou des matériels serait irrémédiablement compromise, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent et en informe le service bénéficiaire (notamment le chef de service) dans les meilleurs délais ;

11.8.6 La maintenance corrective/curative

La maintenance corrective/curative consiste en des opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation et de la réparation.

Les interventions correctives ne peuvent être effectuées en même temps que les visites préventives sauf accord formel du bénéficiaire ou de la personne mandatée par lui.

Le titulaire s'engage à mettre à jour l'ensemble de la documentation afférente à l'installation concernée et à la laisser sur le site à disposition des utilisateurs.

Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation de la solution incompatible avec les missions du service bénéficiaire ou si elle ne peut être pratiquée sur site, une solution d'impression de remplacement de caractéristiques équivalentes, doit être fournie dans les délais prévus conjointement entre le service bénéficiaire et le titulaire. Durant ces délais, la pénalité pour indisponibilité d'une solution d'impression du fait du non-respect du délai de remplacement d'une solution d'impression défailante par une solution d'impression de prêt est applicable (cf. article 18.9.4 du CCAP). Dans ce cadre, la solution d'impression de remplacement

est mise à disposition durant le temps de l'immobilisation de l'équipement, sans frais supplémentaire.

Ces interventions sont déclenchées obligatoirement sur demande émanant directement du service bénéficiaire, adressée par tout moyen : appel téléphonique non surtaxé, message électronique des services utilisateurs, site internet, télécopie ; et confirmée dans les plus brefs délais ou programmée en fonction de réparations spécifiques.

Le Titulaire intervient dans les délais prévus et sur demande des services bénéficiaires, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces interventions de maintenance corrective/curative ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité de la solution d'impression avec ses accessoires, des logiciels, des services avancés et le cas échéant des serveurs à la suite d'une défaillance totale ou partielle.

Sous réserve de meilleurs engagements précisés dans l'annexe MT 3 « qualité de service » au mémoire technique et en cas de dysfonctionnement, le titulaire intervient et résout le dysfonctionnement dans le délai maximal de 6 heures ouvrées en Ile-de-France et 15 heures ouvrées en Province et en zones frontalières limitrophes, décompté à partir de la réception de la demande d'intervention, pendant les heures d'ouverture du service après-vente du titulaire.

Pour cette prestation de maintenance, le titulaire doit être joignable du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 heures à 18 heures.

Les interventions curatives ne peuvent être effectuées en même temps que les visites préventives sauf accord formel du service bénéficiaire ou de la personne mandatée par lui.

La maintenance corrective/curative se définit notamment par :

- le remplacement de toutes les composantes défectueuses par des éléments neufs ou issus d'un processus de réutilisation/recyclage ;
- la main d'œuvre, le transport de matériel et les déplacements de son personnel ;
- les modifications liées à l'évolution technique de la solution d'impression ;
- les traitements antiviraux ;
- la mise à jour des pilotes et connexions.

Le service bénéficiaire se réserve le droit d'imposer la présence d'un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. En cas d'absence du personnel du service bénéficiaire, les délais contractuels de résolution sont suspendus.

Le titulaire peut proposer de manière facultative un service d'alertes techniques de panne à distance. Si celui-ci est proposé par le titulaire, il n'est pas facturable.

Le titulaire s'engage à mettre à jour l'ensemble de la documentation afférente à l'installation concernée et à la laisser sur le site à disposition des utilisateurs.

Dans le cas de matériels embarqués, l'intervention se fait sur rendez-vous au port ou la base d'attache. A la demande du service bénéficiaire, les opérations de maintenance peuvent être réalisées par un agent du service bénéficiaire formé aux techniques de maintenance par le titulaire. Dans ce cas, la formation est dispensée par le titulaire dans les délais et conditions fixés dans l'annexe Qualité de service. Cette formation ne fait pas l'objet d'une facturation.

11.8.7 Immobilisation du matériel maintenu

Si le titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses usines ou ateliers, il en informe au préalable le service bénéficiaire ou la personne mandatée par lui, afin que ces derniers mettent en œuvre en temps utile les dispositions nécessaires.

Les frais de port aller et retour du matériel maintenu sont à la charge du titulaire.

11.8.8 Limites de la prestation de maintenance

La rémunération au titre de la maintenance ne couvre pas la réparation de défaillances causées par :

- Les détériorations provoquées par une négligence ou un usage des équipements non conforme aux spécifications du constructeur ;
- les détériorations provoquées par une cause dont l'origine est étrangère au titulaire, telles que les chocs, chutes, accidents intentionnels, incendies, explosions, dégâts des eaux, etc. ;
- la transformation irréversible des équipements sans l'accord du titulaire ;
- l'utilisation des équipements dans un environnement géographique, physique et technique non conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur ;
- les réparations de quelque nature que ce soit, effectuées par l'utilisateur ou un tiers sans l'accord écrit préalable du titulaire.

La maintenance des équipements ne couvre pas les bris.

Dans les cas évoqués ci-dessus, les réparations sont facturées sur devis établi hors marché et, le cas échéant, sur la base du catalogue de pièces détachées annexe 2 à l'acte d'engagement du marché subséquent.

11.8.9 Rapport d'intervention / Registre de maintenance

Afin de permettre de reconstituer un historique des pannes et des réparations effectuées, toute intervention du titulaire au titre de la garantie, des extensions de garantie le cas échéant ou de la maintenance préventive ou corrective/curative doit être inscrite, par celui-ci, dans le registre de maintenance du matériel tel que décrit à l'article 12.1 du présent CCTP.

Sont notamment consignés :

- le matériel concerné ;
- la date et l'heure de passage du titulaire ou de son technicien ;
- la date et l'heure de la panne ;
- le type de panne ;
- les opérations effectuées par le titulaire ;
- la date et l'heure de mise à disposition d'un matériel de dépannage en cas d'immobilisation.

Le service bénéficiaire et le titulaire cosignent le registre de maintenance.

Le service bénéficiaire consigne dans le registre ses éventuelles observations.

Cas de la maintenance ponctuelle hors France métropolitaine (DROM COM)

Le titulaire s'engage à réaliser la maintenance des solutions d'impression, objet d'une demande du service bénéficiaire, conformément aux dispositions prévues dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et dans le délai précisé en annexe MT 3 « Qualité de service » et

précisé sur le bon de commande. Ce délai peut, le cas échéant, être prolongé tel qu'indiqué à l'article « prolongation des délais » des présentes clauses administratives particulières (CCAP).

11.8.10 Prêt de matériel

Le cas échéant, parallèlement au dépannage, et en tant que de besoin, le titulaire s'engage à mettre à disposition gratuitement un matériel de dépannage en prêt. Ce dispositif est mis en œuvre dans le cadre de l'immobilisation du matériel maintenu (Cf. article 11.8.7 du présent CCTP).

Ce dernier est restitué au titulaire lors de la remise à disposition du matériel réparé.

11.8.11 Astreintes et techniciens sur site

Astreintes

Le service bénéficiaire doit pouvoir répondre à des besoins opérationnels de première importance nécessitant, ou pas, une extension horaire. A cet effet, le service bénéficiaire doit pouvoir solliciter le titulaire pour des opérations de maintenance en dehors des heures et des jours normaux, au sens de l'article 4 du présent CCTP. Cette disposition doit permettre de garantir une disponibilité opérationnelle maximale des solutions d'impression préalablement identifiées, durant la période concernée. Cette prestation ponctuelle fait l'objet d'une facturation spécifique sur la base de deux forfaits possibles.

Les prix des forfaits sont précisés dans le bordereau de prix unitaires/onglet « Maint ».

Techniciens sur site

La possibilité est offerte au titulaire, par le service bénéficiaire, d'allouer un ou plusieurs techniciens sur site. Cette disposition facilitatrice permet au titulaire d'honorer ses engagements de services dans des conditions optimales. Seuls les sites d'administration centrale ou précisés dans les marchés subséquents pourront être concernés, le cas échéant.

Cette disposition sera sans surcoût pour le service bénéficiaire, pour une maintenance hors niveau1.

11.8.12 Centre d'Assistance (helpdesk)

Le cas échéant, à la demande du service bénéficiaire, le titulaire opérera une interconnexion de ses services avec le centre d'assistance (helpdesk) du service bénéficiaire. Ce centre d'assistance pourra servir de point d'entrée unique des demandes de maintenance sur le périmètre du service bénéficiaire.

L'interconnexion s'entend de la manière suivante : les demandes d'intervention au titre de la maintenance peuvent être centralisées et transférées au titulaire par le centre d'assistance, à partir des appels des agents vers le centre d'assistance unique. Les clôtures des interventions s'effectuent par transfert des heures de clôture des techniciens de maintenance au centre d'assistance. L'ouverture et la fermeture des dossiers de maintenance peuvent s'effectuer de manière manuelle ou automatique si le titulaire en offre la possibilité tout en respectant les procédures et les logiciels du centre d'assistance.

11.8.13 Exclusions

Le prix de la prestation de maintenance n'inclut pas les interventions et réparations sur site résultant :

- des négligences, défauts d'utilisation ou de tous usages non conformes au manuel d'utilisation dûment prouvés par le titulaire ;
- de catastrophes naturelles, de tout accident ou d'une faute intentionnelle ou non dont la cause est extérieure au matériel, de manière prouvée et contradictoire ;
- de l'emploi de supports spéciaux non énoncés dans l'article 7.1 du présent CCTP ou d'une modification ou d'un montage de l'équipement effectué par le service bénéficiaire sans autorisation du titulaire.

Les interventions et réparations sur site réalisées, dans l'un de ces cas, font l'objet d'une facturation. Cette dernière est basée sur un devis établi à partir du catalogue tarifé de pièces détachées en annexe AE 2 à l'acte d'engagement.

Un nouveau catalogue tarifé de pièces détachées doit être transmis, à l'acheteur et au bénéficiaire, à chaque évolution tarifaire.

11.8.14 Intervention sur site

Les interventions de technicien de maintenance se font sous le contrôle des équipes techniques du bénéficiaire. Si le matériel doit faire un retour usine, les disques durs seront retirés et confiés au service bénéficiaire.

Les intervenants doivent rédiger un procès-verbal détaillé des opérations de maintenance effectuées, comportant a minima : date, heure, nom du technicien, durée de l'intervention, nature de l'intervention, version du système avant et après intervention, référence fournisseur de l'intervention, engagement de respect des conditions de sécurité par le technicien. Une synthèse est inscrite dans le registre de maintenance.

Dans le cadre d'intervention d'un technicien, il est interdit au titulaire de connecter un ordinateur au réseau interne du service bénéficiaire. Soit il se connecte directement au copieur, soit il utilise un ordinateur que le service bénéficiaire met à sa disposition.

11.8.15 Maintenance à distance et relevé des compteurs

L'interconnexion directe de la solution d'impression avec un réseau externe à des fins d'exploitation doit être désactivée.

La connexion entre la solution d'impression avec ses potentielles composantes et le titulaire, nécessaire dans le cas d'une télémaintenance (avec alerte consommables ou non) et d'un télé-relevé de compteurs, doit être établie directement ou relayée sur une machine interne par une action volontaire du service bénéficiaire. Le marché subséquent précise les modalités de connexion.

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

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

11.8.16 Maintenance spécifique aux services avancés et aux logiciels

Le titulaire du marché doit communiquer sur les failles de sécurité et effectuer périodiquement la mise à disposition de correctifs majeurs et critiques.

Sous réserve de meilleurs engagements en annexe MT 3 « Qualité de service », le titulaire du marché doit corriger les failles de sécurité mineures, majeures et critiques dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans le délai précisé dans l'annexe « qualité de service ». Ledit délai peut être prolongé par le service bénéficiaire conformément aux stipulations de l'article « Prolongation des délais » du CCAP applicables au présent marché.

Sous réserve de meilleurs engagements en annexe MT 3 « Qualité de service », le titulaire du marché doit communiquer au bénéficiaire les failles de sécurité critiques, publiées mais non corrigées, concernant ses solutions dès qu'il en a connaissance ou dans le délai indiqué en annexe MT 3 « qualité de service ». Ledit délai peut être prolongé par le bénéficiaire conformément aux stipulations de l'article « Prolongation des délais » du CCAP applicables au présent marché.

Il faut entendre par failles de sécurité :

- mineures : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante une ou plusieurs fonctionnalités secondaires du service avancé ou du logiciel. Le service avancé ou le logiciel peut être utilisée en mode dégradé temporaire et il peut exister un dispositif technique de contournement.
- majeures : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante une ou plusieurs fonctionnalités principales du service avancé ou du logiciel. Le service avancé ou le logiciel ne peut être utilisée en mode dégradé que sur le très court terme et il n'existe pas de dispositif technique de contournement.
- critiques : toute faiblesse, défaut, défaillance ou altération rendant inopérante le service avancé ou le logiciel ou qui ne préserve pas l'intégrité et la confidentialité des informations reçues ou qui provoque une production erronée. Le service avancé ou le logiciel ne peut pas être utilisée en mode dégradé et il n'existe pas de dispositif technique de contournement.

11.9 RESTITUTION DU MATERIEL

A l'issue de la période de location, les solutions d'impression doivent être restituées au titulaire dans leur état d'usage et en conformité avec les dispositions de l'article 17.8.19 du CCAP.

11.10 GARANTIE

La garantie s'applique conformément aux dispositions prévues dans les articles 17.8.14 à 17.8.16 du CCAP.

Pour les configurations 1 :

Pour les configurations 1, la garantie est de 1 an, à compter de la date de mise en service.

L'offre du titulaire comporte une extension de garantie de 1 an, 2 ans, 3 ans, 4 ans supplémentaires (permettant, le cas échéant, de couvrir une période maximale de 5 ans) pour cette configuration.

Dans le cas des configurations 1 d'occasion révisée pouvant être proposées de manière facultative, l'offre du titulaire comporte, le cas échéant, une extension de garantie de 1 an, 2 ans, 3 ans supplémentaires (permettant, le cas échéant, de couvrir une période maximale de 4 ans) pour cette configuration.

Le service bénéficiaire commande ou non cette extension de garantie.

L'usage de consommables remanufacturés tels que décrits dans l'article 7.4 du présent CCTP, ne rend pas la garantie caduque.

Lorsque le titulaire apporte la preuve que le dommage résulte de l'usage d'un consommable remanufacturé non conforme aux dispositions prévues dans l'article 7.4 du présent CCTP, la garantie ne s'applique pas pour cette panne.

Pour les configurations 2 à 6 :

Les solutions objet du présent marché sont garanties pendant la durée de location, à compter de la date de mise en service.

11.11 COLLECTE DES CONSOMMABLES USAGES

L'offre du titulaire définit un processus de collecte des consommables usagés (système de retour des toners, tambours usagés et flacons récupérateurs de toners sous enveloppes T, mise en place de conteneurs...) dans le respect de la réglementation en vigueur, afin d'assurer la récupération et la valorisation de ces consommables en fin de vie et de promouvoir un traitement respectueux de l'environnement sans occasionner de gêne au sein du service bénéficiaire.

Ce processus, qui privilégie la réutilisation et le recyclage matière des consommables usagés, est mis en œuvre gratuitement par le titulaire et selon les modalités décrites dans l'annexe AE 5 à l'acte d'engagement.

Le Titulaire respecte la hiérarchie des modes de traitement suivante :

- 1- La préparation en vue de la réutilisation ;
- 2- Le recyclage ;
- 3- Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;
- 4- L'élimination ;

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

Le titulaire est tenu de fournir à l'administration un bilan annuel (à date d'anniversaire de la notification du marché et dans un délai d'un mois calendaire) sur les modes de traitement des consommables usagés effectivement adoptés.

ARTICLE 12 DOCUMENTS A FOURNIR

12.1 REGISTRE(S) DE MAINTENANCE (SERVICE BENEFICIAIRE)

Toute intervention du titulaire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec chaque composante majeure du système.

Il est tenu par le titulaire et demeure sur place, il reste la propriété du service bénéficiaire.

Dans le cas d'un registre dématérialisé, il doit être accessible à tout moment par le service bénéficiaire et non modifiable sur la base d'une indication visible sur le matériel. Cette indication doit permettre de localiser le registre, d'y accéder et de le consulter. L'indication peut être complétée d'un code barre (QR code par exemple) numérisable permettant d'atteindre directement ledit registre.

Quelle que soit sa forme, ce registre reprend :

- la période d'indisponibilité (heure et date de début et de fin d'indisponibilité) ;
- la nature des pannes constatées et les mesures prises ;
- la description des pièces et organes remplacés ;
- le nom et la signature du technicien ayant effectué l'intervention ;
- les observations formulées.

ARTICLE 13 ADMINISTRATION ET SECURITE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION

Les possibilités de paramétrage des solutions d'impression, des services avancés et des logiciels du titulaire doivent en permettre la compatibilité avec :

- La loi SREN n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et réguler l'espace numérique.
- La circulaire du Premier ministre du 15 juillet 2021 relative aux actions à engager pour renforcer la cybersécurité de l'Etat.
- L'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité.
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/18/ECOP1825228A/jo/texte>
- la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) des ministères, de leurs services ou des établissements publics
(<https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/protection-des-systemes-dinformations/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-de-letat-pssie/>).

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) relève de la seule responsabilité du bénéficiaire.

13.1 SUPPRESSION DES INTERFACES, SERVICES ET PROTOCOLES INUTILES

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

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

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

13.2 ACTIVATION DE LA PUCE TPM

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

13.3 PROPRIETE DES DISQUES DURS ET DES COMPOSANTS POUVANT STOCKER DES INFORMATIONS

Les disques durs

Les disques durs des solutions d'impression louées restent la propriété du service bénéficiaire. A l'échéance de la location, ils font l'objet d'un effacement ou sont restitués au service bénéficiaire lors de la reprise des solutions, dans les conditions prévues à l'article 17.8.19 du CCAP. – (lien BPU onglet « Presta »). Le choix de l'effacement ou de la restitution des disques durs est précisé dans le marché subséquent. La mise en application de cette disposition fait l'objet d'une facturation aux conditions prévues dans le bordereau de prix unitaires.

Le titulaire doit fournir la liste des numéros de série des disques durs lors de la livraison des solutions d'impression. Lors du retrait des solutions d'impression, un contrôle contradictoire est effectué avec un report du numéro de série sur le bon de retrait.

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

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

Les composants pouvant stocker des informations

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

Les modalités de mise en application de cette disposition sont précisées dans le marché subséquent.

La mise en application de cette disposition fait l'objet d'une facturation aux conditions prévues dans le bordereau de prix unitaires.

13.4 CHIFFREMENT DES DONNEES, CRYPTAGE DE DISQUE DUR

Les configurations 3, 4, 5B et 6 a minima doivent pouvoir disposer d'un système de chiffrement des données momentanément ou durablement stockées sur le(s) disque(s) dur(s) des solutions d'impression. Il sera notamment mis en œuvre dans le cas de machines amenées à traiter des informations relevant des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale.

La mise en œuvre de ce système peut être intégrée dans le processus d'installation des solutions d'impression.

Les modalités de mise en application de cette disposition sont précisées dans le marché subséquent.

13.5 DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES SUR LES DISQUES DURS

La durée de conservation des données stockées sur les disques durs est précisée dans le marché subséquent. A défaut de précisions, la durée de conservation est de un (1) jour si les données ne sont pas chiffrées et de trois (3) jours dans le cas contraire.

13.6 EFFACEMENT SECURISE DES DONNEES DES DISQUES DURS

A l'échéance de la location et lors du retrait de la solution d'impression, si le service bénéficiaire ne souhaite pas récupérer le(s) disque(s) dur(s) et autres composants pouvant stocker des informations d'une solution d'impression, le titulaire doit procéder à leur effacement dans les conditions prévues à l'article 17.8.19 du CCAP. A défaut de la mise en œuvre de l'effacement des données, le titulaire ne peut pas opérer le retrait de la solution d'impression.

13.7 VERROUILLAGE DES FONCTIONS D'ADMINISTRATION

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

13.8 SECURISATION DU CANAL D'ADMINISTRATION

Les flux d'administration doivent être chiffrés. L'administration des solutions 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.

13.9 SEPARATION DES TACHES

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

Le dispositif embarqué dans la solution d'impression permet la création de plusieurs comptes d'administration.

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

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

13.10 MODIFICATION DES MOTS DE PASSE PAR DEFAUT

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

13.11 ASSISTANCE A L'ADMINISTRATION DES SOLUTIONS D'IMPRESSION

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

13.12 IMPRESSION SECURISEE

La fonction d'impression sécurisée doit être disponible, pour les configurations 2 à 6 a minima. Pour l'impression sécurisée de niveau renforcé, l'utilisation d'un badge de contrôle d'accès est préférable.

13.13 FONCTION DE NUMERISATION

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

13.13.1 Fonctionnalité de numérisation vers un courriel

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

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

13.13.2 Fonctionnalité de numérisation vers un dossier

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

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

13.14 SUPERVISION ET JOURNALISATION

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

13.14.1 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.

13.14.2 Journalisation des évènements

Les évènements devant être journalisés sont :

- l'impression des documents ;
- l'accès aux fonctionnalités du moteur d'impression ;
- l'accès aux fonctionnalités du scanner (Scan2mail, Scan2file...) ;
- l'accès à l'interface d'administration (échecs et réussites) ;

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

ANNEXE 1 – SEGMENTATION DE LA GAMME SOLIMP 5

Configuration 1	Configuration 2A	Configuration 2B	Configuration 3	Configuration 4	Configuration 5A	Configuration 5B	Configuration 6
Imprimante A4	MFP A4	MFP A4	MFP A3	MFP A3	MFP A4	MFP A3	MFP A3
noir et blanc	noir et blanc	noir et blanc	noir et blanc	noir et blanc	couleur	couleur	couleur
jusqu'à 3 000 pages/mois	jusqu'à 3 000 pages/mois	jusqu'à 7 000 pages/mois	jusqu'à 5 000 pages/mois	jusqu'à 30 000 pages/mois	jusqu'à 3 000 pages/mois	jusqu'à 5 000 pages/mois	jusqu'à 20 000 pages/mois
Acquisition	Location	Location	Location	Location	Location	Location	Location
Contrat en coût page pour les consommables hors SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV	Contrat en coût page pour les consommables et le SAV