

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**ACCORD-CADRE N°26/AC/01**

**« Marché de maintenance technique du parc d'impression de  
la Sécurité sociale »**

## Table des matières

|           |                                                                       |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>PRÉSENTATION DE L'ACCORD-CADRE .....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b>OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'OPERATION .....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>3.</b> | <b>DESCRIPTION DE L'EXISTANT .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>4.</b> | <b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET SERVICES ATTENDUS .....</b>         | <b>5</b>  |
| 4.1       | Dispositions générales.....                                           | 5         |
| 4.2       | Communication et accompagnement .....                                 | 6         |
| 4.3       | Relevés de compteurs .....                                            | 6         |
| 4.4       | Maintenance des matériels .....                                       | 6         |
| 4.5       | Solution de contournement - matériel de remplacement temporaire ..... | 10        |
| 4.6       | Vérification et admission de matériel de remplacement temporaire..... | 10        |
| 4.7       | Sortie des matériels – fin de moteur et EoL (End of Life) .....       | 11        |
| 4.8       | Logiciel d'impression : uniFLOW (53% du parc environ) .....           | 11        |
| 4.9       | Gestion et fourniture des consommables.....                           | 11        |
| <b>5.</b> | <b>LOGICIEL DE SUPERVISION DE PARC.....</b>                           | <b>13</b> |
| <b>6.</b> | <b>RÉVERSIBILITÉ / TRANSFÉRABILITÉ.....</b>                           | <b>14</b> |
| <b>7.</b> | <b>COMITOLOGIE.....</b>                                               | <b>14</b> |
| 7.1       | Le comité de suivi inter branche.....                                 | 14        |
| 7.2       | Le comité de pilotage branche/régime .....                            | 15        |
| 7.3       | Le comité opérationnel local .....                                    | 16        |
| <b>8.</b> | <b>INDICATEURS.....</b>                                               | <b>16</b> |
| 8.1       | Indicateurs de maintenance .....                                      | 17        |
| 8.2       | Indicateurs financiers .....                                          | 17        |
| 8.3       | Indicateur spécifique à la branche maladie.....                       | 17        |
| <b>9.</b> | <b>PLAN QUALITE.....</b>                                              | <b>18</b> |

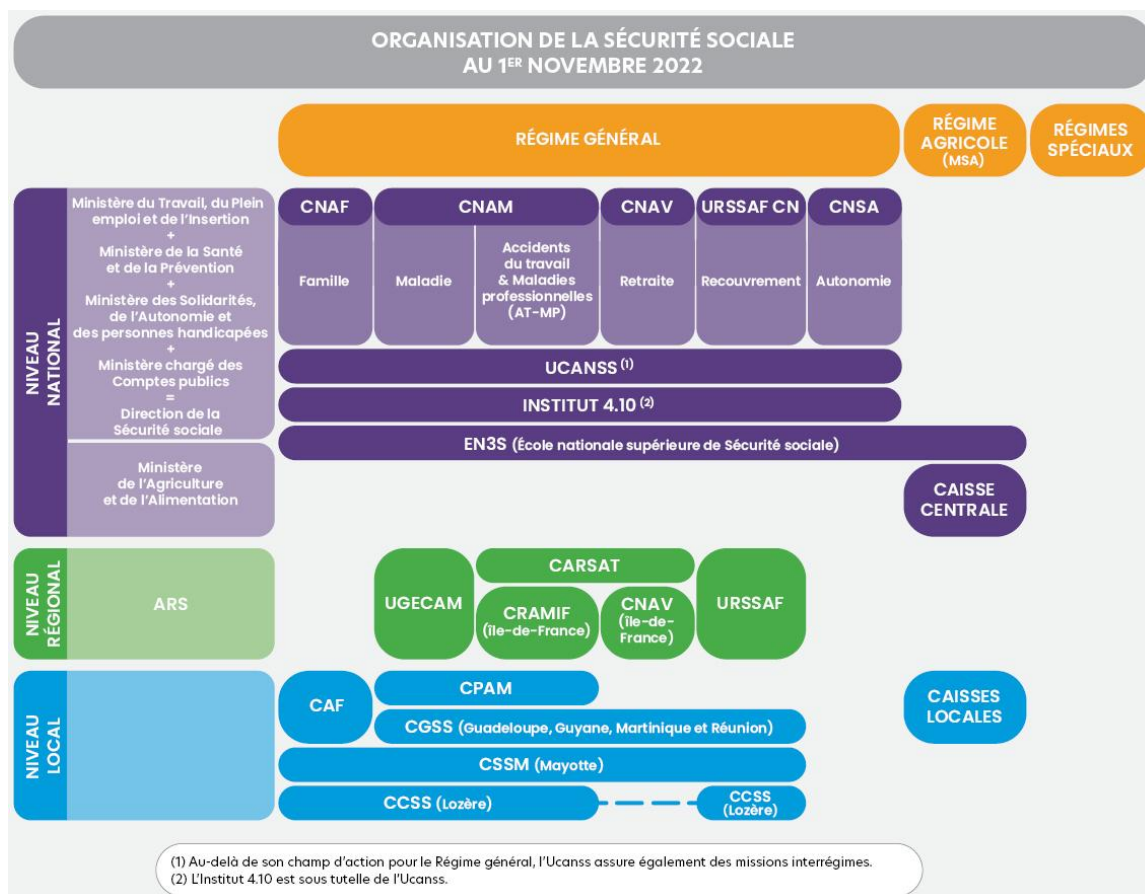
## 1. PRÉSENTATION DE L'ACCORD-CADRE

Cet accord-cadre a pour objet de fournir aux Organismes un dispositif homogène de maintenance technique du parc de copieurs à la suite du marché « Solution d'impression » 20AC23, il n'interviendra pas dans le cadre du marché 24AC07 qui prévoit déjà sa maintenance. Il couvre le maintien en condition opérationnelle, la gestion des consommables et la maîtrise de la performance.

Mono-attributaire, il se décline en marchés subséquents ou en bon de commande passés progressivement sur le fondement de cet accord-cadre et spécifiques à chaque Branche ou Organisme concernés. La conclusion des marchés subséquents ou du bon de commande se fera de manière progressive et s'étend sur la durée de l'accord-cadre. Ils pourront être conclus soit de façon nationale soit de façon locale selon la politique retenue par la branche.

A titre d'information, il est envisagé que les Caisses nationales déploieront le marché de la manière suivante :

- La Caisse nationale d'Assurance Maladie (dont les UGECAM) : Le marché subséquent sera conclu au niveau national pour la branche maladie. Les 148 organismes locaux émettront, le cas échéant, les bons de commandes relatifs à la maintenance, la fourniture des consommables et les services associés pour leur propre compte.
- La Caisse Nationale d'Allocation Familiale : Chaque organisme local signera un marché subséquent et émettra les bons de commandes relatifs à la maintenance, la fourniture des consommables et les services associés pour son propre compte.
- La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse : Le marché subséquent sera conclu au niveau national pour la branche retraite. Les organismes locaux émettront les bons de commandes relatifs à la maintenance, la fourniture des consommables et les services associés pour leur propre compte.
- L'Agence de recouvrement des organismes de la Sécurité Sociale : L'URSSAF signera un marché subséquent National et émettra les bons de commandes relatifs à la maintenance, la fourniture des consommables et les services associés pour son propre compte et pour l'ensemble de la branche Recouvrement (URSSAF et organismes locaux).



Vous trouverez en annexe 2 au CCTP la description des organismes de la Sécurité Sociale.

## 2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'OPERATION

- Assurer un haut niveau de disponibilité du parc, par une maintenance préventive structurée et une intervention corrective rapide.
- Garantir la continuité de service par la mise en place de solutions de contournement et matériel de prêt, le temps de la maintenance du matériel en parc.
- Optimiser la gestion du cycle de vie du parc.
- Maîtriser les dépenses grâce à une facturation transparente reposant sur les volumes réels et un suivi régulier des consommations.
- Fournir un reporting clair : incidents, délais, volumes, Indicateurs SLA.
- Respecter l'environnement technique existant, notamment l'usage d'uniFLOW pour la gestion des flux d'impression (aucun logiciel de flux à fournir ni maintenir).

## 3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Le parc de copieurs est composé de matériels multifonctions hétérogènes installés dans les organismes des Branches Famille, Maladie, Retraite, Recouvrement et Autonomie.

A ce jour, et à titre non contractuel, le parc est composé de la façon suivante :

| <b>Segments / Modèles</b> | <b>Nombre de machines</b> |
|---------------------------|---------------------------|
| <b>SEGMENT 1 &amp; 3</b>  | <b>1325</b>               |
| 1643P                     | 1243                      |
| I-SENSYS 1238P            | 56                        |
| I-SENSYS X 1440P          | 26                        |
| <b>SEGMENT 2 &amp; 4</b>  | <b>1939</b>               |
| IR 1643I                  | 1939                      |
| <b>SEGMENT 5</b>          | <b>62</b>                 |
| IR ADV C257I              | 25                        |
| IR ADV C259I              | 37                        |
| <b>SEGMENT 6</b>          | <b>1663</b>               |
| IR ADV 4725I              | 373                       |
| IR ADV 4825I              | 478                       |
| IR ADV 4925I              | 812                       |
| <b>SEGMENT 7</b>          | <b>325</b>                |
| IR ADV C3720I             | 11                        |
| IR ADV C3822i             | 170                       |
| IR ADV C3922I             | 144                       |
| <b>SEGMENT 8</b>          | <b>2101</b>               |
| IR ADV 4735I              | 496                       |
| IR ADV 4745I              | 9                         |
| IR ADV 4835I              | 794                       |
| IR ADV 4935I              | 802                       |
| <b>SEGMENT 9</b>          | <b>692</b>                |
| IR ADV C3730I             | 6                         |
| IR ADV C3830I             | 432                       |
| IR ADV C3835I             | 27                        |
| IR ADV C3930I             | 227                       |
| <b>Total général</b>      | <b>8107</b>               |

Parmi ces 8 107 matériels, 6 964 n'ont fait l'objet d'aucune intervention de maintenance corrective en 2025 et plus de 1 000 ont fait l'objet d'1 à 2 interventions dans l'année. Une centaine de matériels ont fait l'objet de plus de 2 interventions en 2025.

87% des matériels sont connectés à un outil de gestion de parc et 84% des matériels connectés ont utilisé moins de 25% de leur capacité motrice à date.

Les caractéristiques détaillées par Branche figurent dans l'Annexe I du CCTP.

## **4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET SERVICES ATTENDUS**

### **4.1 Dispositions générales**

#### **➤ Prestations d'étiquetage**

Le Titulaire positionne sur chaque solution et sur sa partie visible, un autocollant indiquant ses coordonnées pour permettre la maintenance et la commande des consommables.

## ➤ Horaires

Les installations et livraisons se font majoritairement aux horaires ouvrés : 08h00-18h00 du lundi au vendredi.

### 4.2 Communication et accompagnement

Le titulaire met à disposition une équipe dédiée, fournit les supports de communication et accompagne les organismes lors des évolutions (déménagement, changement organisationnel, etc.).

Le Titulaire doit assister les bénéficiaires dans la conduite du changement. A ce titre, il est demandé de fournir les éléments permettant de bâtir le plan de communication destiné aux utilisateurs et au management.

Le titulaire, devra proposer une équipe commerciale dédiée aux branches, au moins une personne par branche pour les accompagner tout au long de l'accord cadre.

Si le titulaire prévoit de candidater en groupement avec un co-traitant, le co-traitant devra également mettre à disposition un support direct.

### 4.3 Relevés de compteurs

Les volumes d'impression et de copie sont collectés automatiquement par flux sortants (SNMP/HTTPS). Les compteurs servent de base à la facturation de maintenance. Aucune connexion entrante du titulaire n'est autorisée.

Les données attendues par machines sont les suivantes :

- Volumes des copies noir et blanc tous formats ;
- Volumes des copies couleur tous formats ;
- Volumes des impressions noir et blanc tous formats ;
- Volumes des impressions couleur tous formats.

### 4.4 Maintenance des matériels

**La prestation de maintenance inclut :**

- La mise en place d'un outil de suivi des anomalies ;
- La détection des anomalies ;
- L'envoi automatique de consommables ;
- Le déplacement du technicien ;
- La main d'œuvre ;
- La fourniture des pièces détachées disponibles ;
- La reprise des pièces changées.

La maintenance peut se faire dans le cadre soit du signalement d'un dysfonctionnement (maintenance corrective) soit de la visite d'entretien (maintenance préventive).

L'outil de suivi des incidents et d'intervention à distance proposé doit être qualifié et validé par les Organismes ou au niveau national par la branche, en accord avec les règles de sécurité en vigueur au sein des services informatiques des organismes ou branche.

Le Titulaire doit mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires à l'atteinte de la qualité de services attendue. Les qualités de service attendues sont les suivantes :

- Délai d'intervention,
- Taux de disponibilité,
- Taux de connexion à l'outil de gestion de parc.

Le Titulaire doit maintenir en état de fonctionnement l'ensemble des Matériels dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les indicateurs de pilotage de la prestation comme le taux de disponibilité de matériel : minimum 97% et en moyenne, taux de disponibilité du parc : 99% mesurent la qualité de service et permettent ainsi de juger objectivement de la performance des systèmes mis en place et de l'exploitation de ceux-ci.

#### *4.4.1 Maintenance de premier niveau*

L'Organisme assure la maintenance de premier niveau (redémarrer la machine, résoudre les bourrages papier, remplacer les toners). Le candidat transmettra dans son offre des fiches de procédure pour ces actions de maintenance de premier niveau à mettre à disposition des utilisateurs.

#### *4.4.2 Maintenance préventive*

Dans le cadre de la maintenance de niveau 2 et plus particulièrement de la maintenance préventive, une surveillance à distance des Matériels est réalisée afin de détecter les anomalies en amont réapprovisionner en consommables et pour permettre l'intervention du technicien en amont de toute difficulté afin de réaliser les entretiens préventifs préconisés par le constructeur : nettoyage, tests, remplacement pièces d'usure.

L'objectif est de réduire les pannes et de maintenir, durant la durée d'utilisation, les performances des matériels à un niveau optimal.

La maintenance préventive couvre :

- La révision des matériels (vérification, tests, nettoyage, changements de toutes les pièces d'usure, etc.) ;
- La fourniture de toutes les pièces détachées produites ;
- La fourniture de tous les consommables (toners et agrafes) à l'exception du papier ;
- La fourniture des mises à jour (logiciel, microcode ...) permettant le maintien en condition de sécurité des matériels et solutions logicielles.

Le Titulaire précise explicitement dans son offre les modalités de cette maintenance préventive et les moyens donnés à l'Organisme pour vérifier sa production effective.

La programmation de la maintenance préventive est de la responsabilité du Titulaire. Elle doit être portée à la connaissance de l'Organisme et validée.

Toute intervention au titre de la maintenance préventive sera recensée par le Titulaire sur le registre de maintenance de l'appareil.

#### 4.4.3 Maintenance corrective

Procédures de prise en compte d'un appel ou via un outil en ligne et résolution d'incident :

- Délai de rappel du client fixé au maximum à 2 heures ouvrées ;
- Fourniture d'un numéro d'incident avec de préférence confirmation par courriel ;
- Remise en état à J+1 pour les modèles 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et J+2 pour les modèles 1 et 2 à compter de l'appel de l'Organisme ;
- Signature d'un procès-verbal de clôture d'incident par un représentant de l'Organisme ;
- Consignation par le Titulaire de l'intervention et des modalités d'intervention dans le registre de maintenance du matériel ;
- Consultation possible de l'état d'avancement de l'intervention via un accès web sur le site de gestion de maintenance du constructeur ou mainteneur.

La demande d'intervention est initiée par l'Organisme ou son représentant.

A la suite d'un premier diagnostic réalisé par le personnel compétent des Organismes, ceux-ci transmettent la demande d'intervention au support du Titulaire par courriel, extranet ou tout moyen de communication électronique fourni par le Titulaire et décrit dans l'offre technique.

Le Titulaire prend en charge l'incident (ou la demande) et intervient sur site, sauf s'il considère qu'une assistance à distance suffit.

Avant l'intervention sur site, le Titulaire fixe les modalités d'intervention avec les Organismes, notamment les conditions et horaires d'accès.

Le personnel diligenté par le Titulaire se présente sur le site où sont installés le ou les matériels concernés.

Les Organismes assurent aux intervenants du Titulaire l'accès de ses locaux dans les conditions prévues par ses règlements. Pendant leur séjour dans les locaux des Organismes, les intervenants du Titulaire sont assujettis à leurs règles d'accès et de sécurité.

Au terme de chaque intervention de maintenance, le Titulaire remet à l'utilisateur du matériel dépanné un rapport d'intervention dans lequel doit figurer :

- Un identifiant de l'incident,
- Le site de l'intervention,
- Le nom et prénom de l'intervenant,
- Le nom et prénom du représentant du Titulaire sur le site d'intervention,
- La date et l'heure du début de l'intervention,
- La date et l'heure de la fin de l'intervention ainsi que le délai en heure,
- La date et l'heure de la remise en ordre de marche si elle a lieu,
- La nature de l'intervention, la cible de l'intervention (type, marque, modèle et n° de série du matériel), délai des interventions de maintenance,
- Le numéro de série du matériel de remplacement le cas échéant,
- Le détail des travaux réalisés,
- L'indication de reprise de matériel le cas échéant,
- Le caractère provisoire du dépannage ou définitif de la réparation.

Et éventuellement, au titre de la maintenance préventive, la non-conformité des matériels, branchements ou connexions aux normes en vigueur, les risques de dysfonctionnement et toutes observations permettant de réduire la probabilité de défaillance, d'indisponibilité ou de dégradation de la qualité des équipements.

La maintenance curative comprend :

- Le support technique téléphonique ;
- Les déplacements sur site ;
- La main d'œuvre ;
- Le remplacement de toutes les pièces défectueuses ;
- Le suivi par accès web de l'état d'avancement de la résolution des incidents.

Le Titulaire intervient sur demande des Organismes, pour répondre aux besoins immédiats des utilisateurs.

Ces interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité du matériel à la suite d'une défaillance totale ou partielle dudit matériel. Il s'agit d'opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation, consistant à :

- Diagnostiquer la panne du matériel sur la base des informations communiquées par les Organismes ;
- Procéder au changement des pièces hors services ou usées ;
- Valider le fonctionnement de tous les modes (impression, copie, scanner) du matériel ;
- Assurer la fourniture des consommables : le Titulaire doit assurer la fourniture permanente de tous les consommables à l'exception du papier.

Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation du matériel ou si la réparation ne peut pas être pratiquée sur site, une solution de contournement doit être mise en œuvre, comme décrit à l'article 4.5. du CCTP.

#### *4.4.4 Délais d'intervention et de remise en ordre de marche*

La période d'intervention couvre la durée du marché.

Elle s'étend de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

Toute opération de maintenance peut, en accord avec l'interlocuteur de l'Organisme, commencer et/ou se poursuivre en dehors de l'horaire contractuel d'intervention jusqu'au moment où le matériel est remis en ordre de marche sans aucune incidence sur les conditions prévues au marché.

Sur la période d'intervention, le Titulaire procède à la remise en ordre de marche du matériel ou à la mise à disposition d'un matériel de remplacement, dans les délais suivants calculés à partir de la demande d'intervention de l'Organisme sauf conditions particulières plus favorables décrites dans le mémoire technique et organisationnel.

| Catégories                     | Délais<br>Maximum remise en<br>ordre de marche |
|--------------------------------|------------------------------------------------|
| Modèles 1, 2                   | J+2                                            |
| Modèles 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et | J+1                                            |

Le délai de remise en ordre de marche est le temps écoulé entre la réception de la demande de prise en charge de l'Organisme et la résolution de la panne. Ce délai permet de mesurer le temps d'immobilisation du matériel.

La pose d'un matériel de remplacement aux caractéristiques identiques aux matériels en panne suspendra le délai de résolution.

#### 4.5 Solution de contournement - matériel de remplacement temporaire

En cas de panne perdurant au-delà du délai de résolution prévu ci-dessus (impression dégradée ou inaccessible sur les imprimantes et MFP (Multi-Function Printer); fonction de copie dégradée ou inaccessible sur les MFP), le Titulaire doit prévoir une solution de contournement équivalente permettant aux utilisateurs de pouvoir continuer à travailler (mode dégradé).

Une solution de contournement n'est valablement implémentée qu'après accord formel de l'Organisme et sans répercussion financière. La mise en place d'une solution de contournement suspend le délai de résolution.

Elle est assortie d'un plan de résolution définitif qui sera validé par l'Organisme. Ce plan de résolution comporte une date prévisionnelle de résolution.

La solution de contournement mise en place par le Titulaire ne peut excéder 2 jours ouvrés ; au-delà de ce délai, le Titulaire s'engage à remplacer le matériel défectueux par un matériel de prêt aux caractéristiques techniques équivalentes ou immédiatement supérieures.

Le matériel de prêt est mis en service et retiré par le Titulaire après accord préalable de l'Organisme.

#### 4.6 Vérification et admission de matériel de remplacement temporaire

La mise à disposition d'un matériel temporaire de remplacement dans les conditions prévues ci-dessus ne donne lieu qu'aux seules opérations de vérification prévues à l'article 10.1 du CCAP.

Elles sont consignées sur un procès-verbal d'installation signé par le correspondant de l'Organisme et celui du Titulaire.

Ce procès-verbal est établi en double exemplaire dont l'un sera remis sur-le-champ au représentant du Titulaire présent sur place.

En fin de mise à disposition temporaire, la reprise du matériel par le Titulaire donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal de reprise de matériel établi dans les mêmes conditions.

#### 4.7 Sortie des matériels – fin de moteur et EoL (End of Life)

Les prestations de maintenance sont effectuées sur les Matériels et aux adresses mentionnés en annexe 1 du présent marché. Il est convenu entre les Parties que le Titulaire pourra proposer d'exclure des Matériels à tout moment avec un préavis entre 3 et 6 mois pendant la durée du marché au regard des critères suivants non cumulatifs :

- Atteinte par un matériel de la fin de disponibilité de ses pièces détachées ;
- Atteinte par un matériel de la capacité de son moteur telle que prévue par le constructeur ;
- Taux de panne élevé : > 3 par an.

Si tous les matériels ont été exclus du marché par application des critères définis ci-dessus avant la Date de fin du marché, alors le marché prendra fin de plein droit et automatiquement à la date de sortie du dernier matériel.

Avant toute exclusion d'un matériel du marché du fait d'un des trois critères énoncés ci-dessus, le titulaire devra respecter un préavis entre 3 et 6 mois. Ce préavis démarrera à compter de l'envoi d'un courriel par le titulaire à l'organisme.

Prestations non couvertes par le marché :

- Les interventions techniques ne rentrant pas dans le cadre de la maintenance telle que prévue au présent marché ;
- Les prestations de déménagement, de reprise des matériels, au traitement du disque dur (effacement de données, chiffrement, et retrait).

#### 4.8 Logiciel d'impression : uniFLOW (53% du parc environ)

Le système de gestion des flux d'impression utilisé dans certains organismes est uniFLOW, déjà déployé et administré localement.

Pour ces organismes, le titulaire ne doit fournir ni installer ni maintenir aucun logiciel de gestion des flux.

En revanche, il devra garantir la compatibilité entre les outils de gestion de parc avec la solution uniFLOW déjà en place.

#### 4.9 Gestion et fourniture des consommables

Le Titulaire gère et fournit tous les consommables nécessaires au fonctionnement des matériels (imprimantes, multifonctions), à l'exception du papier.

Au titre de cette prestation, le Titulaire assure :

- La fourniture de tous les consommables nécessaires au bon fonctionnement des matériels (notamment toners, cartouches) ;
- La commande automatique des consommables pour l'ensemble des matériels via le système de gestion fournis par le Titulaire ;
- La livraison des consommables sur chaque site (sans installation). Le titulaire devra s'informer de l'identification de la localisation du matériel (n° de porte, de service...) pour faciliter la livraison ;
- La reprise des consommables usagés ;
- Un état mensuel ou trimestriel selon les Organismes des consommables fournis.

Le Titulaire doit proposer et mettre en œuvre un outil l'alertant automatiquement en cas d'insuffisance de consommables dans les matériels. Cet outil doit être qualifié et validé par les Organismes en accord avec les règles de sécurité en vigueur au sein des directions des systèmes d'information au niveau local ou national.

L'alerte émise doit être paramétrable selon le niveau de toner restant (exemple < 95 %).

Le consommable doit être impérativement livré une semaine avant la date d'expiration estimée du consommable usagé.

Le réassort des consommables est stratégique et ne doit aucunement perturber la disponibilité des équipements installés.

L'approvisionnement est donc réalisé par le Titulaire de sa propre initiative.

Cependant, en cas de besoin, l'Organisme commande les consommables nécessaires auprès du Titulaire, par voie électronique et/ou accès au portail du Titulaire. Le titulaire l'explicite dans son offre.

Il ne pourra pas être exigé préalablement à tout réassort, toute information de nature à retarder la livraison (exemple : relevé du compteur de l'équipement).

Le délai de réassort est fixé à 3 jours ouvrés à compter de la demande faite par l'Organisme au Titulaire.

La procédure de livraison sur site devra respecter les impératifs suivants :

- Une copie systématique des bons de livraisons au format image ou PDF

Le bon de livraison au nom du titulaire remis à cette occasion devra comporter les informations minimales suivantes : le fournisseur (nom, adresse, numéro de téléphone), le destinataire (nom et adresse), la date de livraison, la composition de la commande, les modèles d'imprimantes concernés, les libellés et numéros de série des équipements.

Le bon de livraison sera signé systématiquement par l'organisme.

#### 4.9.1 Types de consommables fournis

Les consommables d'impression pourront être de marque ou génériques, à préciser dans l'offre du Titulaire et indiquer s'il s'agit de consommables neufs ou réutilisés.

Le consommable générique doit faire l'objet d'un numéro d'identification permettant sa traçabilité et le recollement des informations relatives à sa fabrication.

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

#### 4.9.2 Collecte et recyclage des consommables et pièces d'usure

Le Titulaire organise la collecte et le recyclage des toners et cartouches usagées conformément aux articles R. 543-172 à R. 543-206 du Code de l'environnement relatifs, à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements (DEEE).

Le candidat précise dans son offre le processus qu'il compte proposer aux Organismes en indiquant le cas échéant la société tierce certifiée en charge d'assurer ce service, les conditions d'intervention et les conditions de suivi permettant aux Organismes de mesurer la contribution au développement durable.

Le candidat précise également si son partenaire est certifié (Annexe 3 à l'Attri1 à l'acte d'engagement). Il atteste lors de l'exécution du marché de son éligibilité à assurer cette prestation.

## 5. LOGICIEL DE SUPERVISION DE PARC

Le Titulaire propose une solution logicielle de supervision du parc et des impressions permettant, en plus des remontées de compteurs (cf 4.3 du CCTP) :

- D'avoir une vision exhaustive des machines notamment :
  - Modèle, numéro de séries, options ;
  - Date de première connexion ;
  - Date de dernière communication ;
  - État des imprimantes ;
  - État des pannes ;
  - État des consommables pour commande et alerte au gestionnaire automatiques ;
- D'assurer la remontée de statistiques sur les consommations pages par machine pour la vérification des factures produites (pages produites sur la période, noir et blanc (N&B), couleur...) ;
- D'obtenir une liste dynamique des imprimantes réseaux par Organisme. Le logiciel doit donc permettre de définir différents niveaux de vues :
  - Vue site géographique
  - Vue Organisme (plusieurs sites géographiques)
  - Selon les modalités techniques des branches
- Gestion des niveaux d'habilitation utilisateurs (consultation/administrateur (modification))

Cet outil devra permettre aux gestionnaires de parc d'avoir une vue centralisée et globale du parc machines dont ils ont la charge sur au moins les informations suivantes :

- Plus de 150 connexions simultanées sur la console via extranet ;
- Licence pour 3000 à 5000 machines multimarques ;
- Tableau de bord ;
- Alertes liées aux pièces d'usure (Four par exemple) ;
- Possibilité d'exporter des données en Excel, CSV, XML pour une analyse personnalisée ;

Compatibilité :

- Avec le parc existant CANON,
- Multimarque avec le même niveau de service.
- Dans le cas de plugin installés sur le matériel, indiquer si l'éditeur a accès aux codes sources constructeur et autorisations de maintenance du constructeur.

Gestion des droits :

- Classement des imprimantes par arborescence et répertoires (Régions/sites),
- Habilitation superviseur avec vue totale et administration (droit en modification),
- Habilitation utilisateur avec vue uniquement par région et/ou site. Un utilisateur ne pourra consulter les tableaux de bord et configurer les règles que de sa région/site.

La solution devra être « ergonomique » et utilisable par du personnel « non informaticien » tel que la direction des moyens généraux, la direction des achats. Les données statistiques d'usages et de coût doivent être facilement consultables.

Tableaux de bord préconfigurés simplifiés et configurables par région/site en respectant les règles de confidentialité précitées.

Le titulaire devra s'assurer que tout le matériel soit connecté au logiciel de supervision de parc sauf cas identifié par l'organisme.

Des pénalités seront appliquées en cas de non atteinte et non alerte aux organismes et Caisses nationales comme indiqué dans l'article 12.1.3 du CCAP.

#### **PRE-REQUIS TECHNIQUES DE L'OUTIL :**

- Intégration et migration prises en charge par le prestataire,
- Solution centralisée sur un site central de production de la branche,
- Solution virtualisée VMWARE,
- Une ouverture de flux uniquement en sortie depuis le centre de production de la branche/de l'organisme vers le prestataire pour les remontées d'alarmes et une ouverture de flux en entrée depuis les imprimantes. Pas de serveur installé sur site,
- Compatible avec le navigateur EDGE, EDGE CHROMIUM, Internet Explorer 11 et ultérieurs et/ou FIREFOX.

## **6. RÉVERSIBILITÉ / TRANSFÉRABILITÉ**

En cas de non-renouvellement des marchés subséquents au terme d'une procédure de passation d'un marché public (transférabilité), ou de retour de l'exécution des prestations au sein des services de l'Organisme (réversibilité) le Titulaire s'oblige à maintenir le niveau de services pendant toute la période de recouvrement éventuelle avec la société entrante ou le bénéficiaire.

Cette période ne peut pas excéder 4 mois.

Le plan de réversibilité (annexe III au CCTP) et/ou de transférabilité rempli par le Titulaire est adapté et précisé durant l'exécution de l'accord-cadre avec l'accord écrit de l'Ucanss.

## **7. COMITOLOGIE**

Trois niveaux de suivi sont demandés dont les rôles et la composition envisagée sont précisés ci-après.

Le candidat pourra indiquer dans son offre une comitologie qu'il jugerait mieux adaptée que celle proposée dans le présent CCTP, afin de répondre plus efficacement aux objectifs de qualité de service prévus dans le présent marché.

### **7.1 Le comité de suivi inter branche**

« Le comité de suivi » est composé des caisses nationales et centrales, de l'Ucanss et du titulaire du marché mono attributaire. Sa mission est de veiller à la bonne exécution de l'accord-cadre.

Une réunion de cadrage a lieu dans le mois suivant la notification de l'accord cadre, avec les représentants du titulaire.

Les autres réunions sont planifiées à la demande du comité, au minimum 1 fois par an.

Le Titulaire établit et remet au comité de suivi, avant le 31 décembre et le 30 juin de chaque année, un rapport statistique général.

Ce rapport comporte à minima les indicateurs précisés à l'article 8 du CCTP.

## 7.2 Le comité de pilotage branche/régime

« Le comité de pilotage » est composé des représentants des Caisses nationales, et de l'UCANSS le cas échéant, et du titulaire du marché subséquent.

Sa mission est de définir la stratégie nationale de gestion de parc ainsi que de faire des points réguliers de l'exécution du marché au sein de la branche afin de mettre en exergue les pratiques qui apportent satisfactions et les points d'améliorations devant alors faire l'objet de plan d'actions pour atteindre les objectifs alors définis en partenariat avec le Titulaire.

Une première réunion de lancement de projet a lieu lors de la notification des marchés subséquents.

Au minimum, 2 réunions annuelles sont organisées à une date définie par le comité de pilotage.

Ces réunions regroupent :

- Des représentants administratifs et techniques des services concernés des Caisses Nationales ;
- Les représentants du Titulaire.

Elles ont pour objet l'examen :

- De la bonne exécution du contrat entre la Branche et le Titulaire (suivi de la mise en place, qualité de la maintenance, respect de la politique d'impression, etc.) ;
- De la vérification de l'application du plan qualité (actions correctrices et préventives...) ;
- De la qualité des prestations sur les services mis en œuvre (Délai d'intervention, taux de disponibilité, taux de connexion à l'outil de gestion de parc) ;
- Du traitement des incidents et des actions à mener ;
- Des évolutions envisagées par chacune des parties : ajustements, changements de périmètre, ... ;
- Le titulaire devra s'assurer que tout le matériel soit connecté au logiciel de supervision de parc sauf cas identifié par l'organisme. Ce point doit être remonté dans chaque COPIL avec plan d'action ;
- Etat des lieux des consommables.

### ➤ Préparation

Les documents préparatoires suivants sont transmis par l'interlocuteur du Titulaire, 10 jours ouvrés avant la réunion du comité de pilotage :

- Un bilan général rédigé par le Prestataire ;
- Le rapport d'activité de la période écoulée ;
- Des tableaux de bord des mesures des indicateurs sur la période en comparaison et tendance ;
- Des propositions éventuelles d'amélioration de la prestation (plan de progrès) ;

- Des propositions éventuelles d'optimisation du parc mis à disposition en fonction des volumes traités ;
- Les éventuelles mises à jour du plan qualité et de réversibilité.

Les tableaux de bord sont construits de manière à permettre une analyse rapide et complète des services rendus sur les mois écoulés.

Ils doivent traduire l'exacte vérité de la qualité de la prestation et de ses niveaux de fonctionnement sur les indicateurs (délai d'intervention, taux de disponibilité, taux de connexion à l'outil de gestion de parc) définis dans le présent cahier des charges.

Le Titulaire peut enrichir le tableau de bord de toutes les données qu'il juge pertinentes pour en apprécier la qualité et le fonctionnement.

La présentation du tableau de bord doit être claire et concise avec une reprise systématique de l'historique (n-1), permettant de vérifier l'absence de régression dans les services.

Les données ayant servi à la constitution des tableaux de bord doivent être vérifiables et auditables à tout instant, la Branche ou la Centrale se réservant le droit de faire procéder à des contrôles de véracité et de complétude des informations fournies.

#### ➤ **Compte-rendu**

Ces réunions donnent lieu à la rédaction par le Titulaire d'un compte rendu dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion. Ce compte rendu est soumis au comité de pilotage pour approbation sous 10 jours ouvrés.

Les comptes-rendus sont approuvés par les parties.

Lors de la phase de déploiement, la fréquence de ces réunions peut être hebdomadaire.

Les marchés subséquents préciseront les conditions d'application.

### 7.3 Le comité opérationnel local

« Le comité opérationnel local » est composé des représentants de l'organisme émetteur du bon de commande et du titulaire du marché subséquent.

Sa mission est de veiller à la bonne exécution des bons de commande.

Le Titulaire doit pouvoir fournir les mêmes données que pour le comité de pilotage branche/régime mais à un niveau « Organisme ».

## 8. INDICATEURS

Les indicateurs incluent : disponibilité par matériel, délais d'intervention, récurrence incidents, volumes N&B/Couleur, consommations de consommables, taux de machines en EoL/fin de moteur.

Au titre du comité de suivi interbranche, comité de pilotage branche/régime et du comité opérationnel local, le Titulaire devra fournir à minima les informations suivantes :

## 8.1 Indicateurs de maintenance

Sur la totalité des demandes d'intervention, depuis le dernier comité de suivi :

|                                                                                          | Comité Interbranche | Comité de pilotage | Comité opérationnel |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| Nombre total de demandes intervention émises                                             | x                   | x                  | x                   |
| Nombre total de demande d'intervention résolues suite à intervention sur site            | x                   | x                  | x                   |
| Nombre total de demandes d'intervention résolues dans les délais                         | x                   | x                  | x                   |
| Nombre total de demandes d'intervention non résolues                                     | x                   | x                  | x                   |
| Nombre total de demandes d'intervention en cours                                         | x                   | x                  | x                   |
| Répartition par type de demande d'intervention (matériels, utilisation, consommables...) | x                   | x                  | x                   |
| Top 10 des matériels défectueux                                                          | x                   | x                  | x                   |
| Top 5 des incidents par type                                                             | x                   | x                  |                     |
| Chronologie des demandes d'intervention                                                  | x                   | x                  |                     |
| Taux de panne moyen par branche                                                          | x                   | x                  |                     |
| Etat des lieux consommables                                                              | x                   | x                  | x                   |

Ces indicateurs peuvent être amenés à évoluer en fonction des décisions prises lors des comités de pilotage.

## 8.2 Indicateurs financiers

Sur la totalité du parc depuis le dernier comité de suivi :

|                                                    | Comité Interbranche | Comité de pilotage | Comité opérationnel |
|----------------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| Budget maintenance                                 | x                   | x                  | x                   |
| Coût pages noires et couleurs par type de matériel | x                   | x                  | x                   |
| Budget consommable non connecté                    | x                   | x                  | x                   |

## 8.3 Indicateur spécifique à la branche maladie

Chaque semestre, le prestataire devra fournir au format Excel ou via un outil spécifique les éléments suivants :

- **Segment – Coût copie**
  - ✓ Le numéro de l'organisme ;
  - ✓ Le numéro de SIRET ;
  - ✓ Le nom de l'organisme ;
  - ✓ La date de la commande ;
  - ✓ Référence ;
  - ✓ Libellé du modèle ;
  - ✓ Numéro de série ;
  - ✓ Volume impression A4 couleurs ;
  - ✓ Montant HT ;
  - ✓ Montant TTC ;
  - ✓ Volume impression A3 couleurs ;
  - ✓ Volume impression ;
  - ✓ Montant HT ;
  - ✓ Montant TTC ;
  - ✓ A4 NB ;
  - ✓ Volume impression ;
  - ✓ Montant HT ;
  - ✓ Montant TTC ;
  - ✓ A3 NB ;
  - ✓ Volume impression ;
  - ✓ Montant HT ;
  - ✓ Montant TTC ;
  - ✓ Volume SCAN ;
  - ✓ Taux recto/verso A4 ;
  - ✓ Taux recto/verso A3 ;
  - ✓ Taux de charge moyen.
  
- **Segment - Logiciel, Maintenance**
  - ✓ Le numéro de l'organisme ;
  - ✓ Le numéro de SIRET ;
  - ✓ Le nom de l'organisme ;
  - ✓ Numéro de commande ;
  - ✓ La date de la commande ;
  - ✓ Référence ;
  - ✓ Libellé ;
  - ✓ L'unité ;
  - ✓ Volume ;
  - ✓ Montant HT ;
  - ✓ Montant TTC.

## 9. PLAN QUALITE

Le Prestataire doit fournir aux organismes un « plan qualité » applicable aux services définis dans la présente expression de besoin, permettant de garantir la qualité du service attendu et la bonne application des règles de l'art.

Celui-ci doit être contrôlé et accepté par le COPIL.

Cette acceptation n'engage en rien la Branche sur le bon déroulement de la qualité de service entièrement sous la responsabilité pleine et entière du Prestataire.

Le plan qualité doit mettre en évidence l'organisation, les moyens et le savoir-faire du Prestataire pour assurer la maîtrise des services demandés et doit contenir notamment :

- Le périmètre couvert,
- L'organisation et les moyens mis en œuvre pour la réalisation, le suivi et le contrôle de la qualité des services,
- La maîtrise et la description des documents relatifs à l'application, sur les services définis dans le présent cahier des charges, du Manuel Qualité du fournisseur,
- Les différentes procédures impliquant soit une relation client fournisseur, soit une acceptation ou une participation de l'Organisme,
- L'organisation mise en place pour assurer le maintien des compétences et des performances de l'équipe en charge de l'exécution du marché tout au long de son déroulement (hommes, stocks, moyens de communication...),
- Les niveaux de services attendus, les indicateurs, ainsi que leur origine, le mode de calcul, les indicateurs entrant dans le calcul des pénalités,
- Les documents de référence (hiérarchie des escalades, procédures, nom et n° de contact...).

La première version du plan qualité doit être fournie pour vérification par le Prestataire au démarrage dans un délai de 1 mois à compter de la notification du marché.

Dans le cadre de sa réponse, le Prestataire produira un exemple de plan qualité se rapprochant du plan qualité demandé.