



**DIRECTION DE LA LOGISTIQUE PARLEMENTAIRE
DIVISION DES MOYENS GÉNÉRAUX ET DES FOURNITURES**

**LOCATION-MAINTENANCE DE MACHINES À
AFFRANCHIR, ACHEMINEMENT DU COURRIER
ET APPROVISIONNEMENT EN ENVELOPPES ET
PAPIERS À EN-TÊTE**

ACCORD-CADRE N°25F070

**Lot n°1 : location-maintenance de machines à affranchir et
acheminement du courrier**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES**

(CCTP)

Uniquement pour le lot 1

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 1	3
ARTICLE 2 - ORGANISATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS DU LOT 1	3
2.1. Affranchissement des enveloppes codées	3
2.2. Tri du courrier affranchi	4
2.3. Acheminement du courrier	4
ARTICLE 3 - DÉbut des prestations	5
ARTICLE 4 - IDENTIFICATION DES EXPEDITEURS	6
4.1. Code d'identification	6
4.2. Coordination concernant le suivi du taux de lecture du code d'identification	6
ARTICLE 5 - SPECIFICATIONS MINIMALES DES MATERIELS	7
5.1. Machines à affranchir	7
5.2. Balances	7
5.3. Matériel informatique, logiciel de gestion, mobilier	8
ARTICLE 6 - CONSOLIDATION ET CONSERVATION DES DONNÉES	9
ARTICLE 7 - FORMATION DES UTILISATEURS	9
ARTICLE 8 - REVERSIBILITE DES INSTALLATIONS	10
ARTICLE 9 - PERFORMANCE ATTENDUE DES ÉQUIPEMENTS – CONTRÔLE DU TAUX DE LECTURE DU CODE MATRICIEL BIDIMENSIONNEL (2 D)	10
ARTICLE 10 - Tests de fonctionnement des équipements	10
ARTICLE 11 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE	11
11.1. Généralités	11
11.2. Maintenance préventive	12
11.3. Maintenance évolutive	12
11.4. Maintenance corrective	12
11.5. Délai d'intervention	12
11.6. Délai de remise en état de fonctionnement	12
11.7. Remplacement définitif	13
11.8. Carnet d'entretien	13
ANNEXE 1 – PRÉCISIONS SUR LA SAUVEGARDE des DONNÉES D'AFFRANCHISSEMENT	14

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 1

L'accord-cadre 25F070 a pour objet la location-maintenance de machines à affranchir, l'acheminement du courrier ainsi affranchi et la fourniture d'enveloppes et papiers à en-tête.

Il est constitué de deux lots distincts :

- **Le lot 1 a pour objet la location-maintenance de machines à affranchir et l'acheminement du courrier ainsi affranchi.**
- Le lot 2 a pour objet la fourniture d'enveloppes marquées d'un code d'identification et de papeterie d'usage courant.

Le présent CCTP ne porte que sur les prestations du lot 1.

ARTICLE 2 - ORGANISATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS DU LOT 1

2.1. Affranchissement des enveloppes codées

L'unité courrier de l'Assemblée nationale (10 agents), service rattaché à la direction de la Logistique parlementaire et sise au Palais Bourbon, reçoit tout au long de la journée, aux fins d'affranchissement, des enveloppes codées émanant de députés, services ou organes parlementaires de l'institution.

Ces enveloppes, d'un format standard, permettent, grâce à un code d'identification bidimensionnel imprimé sur leur recto, d'identifier l'expéditeur de chaque pli (un député, un service, un groupe politique ou tout autre organe parlementaire).

Afin d'affranchir puis facturer à l'expéditeur le coût d'affranchissement de ses plis, les agents de l'unité courrier sont chargés d'insérer, dans **trois** machines à affranchir installées au sein de leur unité, les enveloppes codées.

Par suite, ces machines à affranchir ont pour fonction :

- d'identifier le compte-expéditeur de chaque enveloppe à travers la lecture de son code d'identification bidimensionnel ;
- d'affranchir les plis au prix de l'opérateur postal chargé de l'acheminement du courrier ;
- d'enregistrer, sur chaque compte-expéditeur, le volume, la nature et le montant des affranchissements effectués ;
- d'assurer la gestion de quelque 2 000 comptes-expéditeur et la transmission de leurs données sous forme statistique à l'Assemblée nationale .

Les machines à affranchir sont mises à disposition par le titulaire dans le cadre d'un contrat de location-maintenance. Elles sont téléredevables et agréées par l'opérateur chargé de l'acheminement du courrier. **Les fonctionnalités techniques de ces machines à affranchir sont précisées à l'article 5 du présent CCTP.**

Pour information et à titre non contractuel, le tableau ci-après détaille à titre indicatif et non contractuel le nombre de plis affranchis et acheminés depuis 2018.

Année	Nombre de plis affranchis	Tonnage
2025	2 028 359	53,2
2024	1 710 326	51,6
2023	1 837 309	54,5
2022	1 699 922	56,4
2021	2 876 226	109
2020	1 525 770	55,4
2019	2 132 243	67,9
2018	2 079 773	67

Une fois par jour, l'unité courrier reçoit les enveloppes scellées de réexpédition du courrier parlementaire prélevé au casier postal sur instruction des députés concernés, pour adressage en circonscription. Ces enveloppes sont affranchies : leur code générique est saisi manuellement pour facturation sous une rubrique unique de réexpédition.

2.2. Tri du courrier affranchi

Un premier tri du courrier affranchi par format et par destination (province, Paris, Outre - mer et international) est effectué par les agents de l'unité courrier. Pour ce faire, chaque machine à affranchir est flanquée d'un chariot mis à disposition par l'opérateur chargé de l'acheminement du courrier.

Des chariots supplémentaires sont mis à disposition en fin et début d'année pour tenir compte des plis supplémentaires traités en cette période de forte activité (envoi des vœux par les députés).

Par suite, une expédition quotidienne des plis affranchis par l'unité courrier a lieu en fin de journée, chaque jour de la semaine, du lundi au vendredi inclus.

2.3. Acheminement du courrier

L'acheminement du courrier affranchi est opéré par le titulaire du lot 1.

La prestation d'acheminement du courrier correspond, sous la seule responsabilité du titulaire, à l'enlèvement au 8 rue Aristide Briand, puis au transport – le cas échéant au tri – puis à la remise au destinataire de chaque pli affranchi au Palais Bourbon par les machines à affranchir.

Le prix de l'acheminement correspond au prix de l'affranchissement de chaque pli, déterminé par les machines à affranchir mises à disposition de l'Assemblée nationale.

ARTICLE 3 - DÉBUT DES PRESTATIONS

Sous réserve de notification du lot 1 de l'accord-cadre, deux des machines mises à disposition de l'Assemblée nationale doivent être opérationnelles le 29 juillet 2026 au plus tard. La troisième machine doit être opérationnelle le 10 août 2026.

Le cas échéant, dans l'attente de la livraison des équipements principaux objet du marché, le titulaire peut être autorisé à déployer des équipements d'occasion ou reconditionnés fournissant un niveau de service équivalent jusqu'au 1^{er} novembre 2026.

Le délai d'exécution des prestations s'applique comme suit : les nouvelles machines d'affranchissement doivent être livrées dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la notification. Si ce délai conduit à une livraison postérieure au 29 juillet 2026, le titulaire du marché met à disposition de l'Assemblée nationale un ensemble de 3 machines similaires pour assurer la continuité du service jusqu'à la livraison des 3 nouvelles machines.

Les machines à affranchir disposent de l'agrément délivré par l'opérateur postal pour leur mise en service, dans le but de garantir la continuité du service de l'affranchissement.

Le titulaire devra livrer les machines à affranchir et leurs équipements à l'Assemblée nationale, « Unité Courrier », 8 rue Aristide Briand, Paris 7^{ème}, étant entendu qu'il devra avoir communiqué par courriel au plus tard 96 heures avant la livraison, le numéro d'immatriculation du véhicule de livraison ainsi que l'identité de ses occupants. Les machines sont livrées munies d'une cartouche d'encre et d'un rouleau d'étiquettes afin de permettre leur mise en service.

Le titulaire récupère les résidus d'emballage et les palettes ayant servi à la livraison. Le titulaire fait toute diligence pour assurer l'évacuation de ces objets.

Le titulaire est responsable de la fourniture jusqu'à réception et signature du bon de livraison. Il est également pleinement responsable de tous dommages matériels ou corporels susceptibles d'être provoqués par les opérations de livraison. Toute non-conformité observée à la réception pourra entraîner un refus de livraison.

Une réunion de lancement est organisée dans un délai d'un mois à compter de la notification de l'accord-cadre. Au cours de cette réunion, le titulaire présente à la direction de la Logistique parlementaire l'équipe technique et commerciale en charge du suivi de l'accord-cadre, remet au directeur de la Logistique parlementaire ou à son représentant un planning détaillé du déploiement de la solution ainsi qu'une matrice d'escalade indiquant le nom et les coordonnées des personnes pouvant être contactées à différents niveaux hiérarchiques en cas de problème.

À l'issue de la réunion de lancement, le titulaire pourra procéder à l'installation de la première machine à affranchir et, le cas échéant, à l'installation du serveur associé.

Afin de tenir au mieux ces délais impératifs, le titulaire peut procéder à la livraison de chaque machines quelques jours avant la mise en service.

ARTICLE 4 - IDENTIFICATION DES EXPEDITEURS

4.1. Code d'identification

Le mode d'identification utilisé par l'Assemblée nationale est un système de code matriciel bidimensionnel 2 D à haute densité, situé sur le côté gauche des enveloppes, et correspondant aux caractéristiques suivantes :

- code de type Datamatrix – version ECC 200
- taille approximative : 1 cm x 1 cm
- définition : 300 x 300 dpi

Le code bidimensionnel 2 D, de type Datamatrix, sera imprimé en noir ou en bleu, selon la catégorie d'expéditeurs, par le titulaire du lot 2 du présent accord-cadre.

Les codes d'identification sont imprimés à partir du fichier complet des députés avec leur code individuel d'identification remis au titulaire du lot 2 par l'Assemblée nationale à chaque changement de la composition de l'Assemblée.

Cette identification, portée par le code bidimensionnel et imprimée numériquement sous celui-ci, est composée de cinq chiffres, dont les deux premiers correspondent au numéro de la législature et les trois derniers à un numéro séquentiel d'identification individuel attribué aléatoirement.

Toute information de gestion que le titulaire du présent lot souhaiterait introduire dans le code matriciel devra faire l'objet d'une autorisation préalable de l'Assemblée nationale. Cette information ne devra pas être accessible au grand public et ne devra porter atteinte ni à l'Assemblée nationale ni à aucun de ses membres.

4.2. Coordination concernant le suivi du taux de lecture du code d'identification

Le titulaire s'engage à transmettre toute information permettant d'assurer une lecture optimale des codes d'identification.

En particulier, le titulaire du présent lot devra restituer à l'Assemblée nationale les données de production de ses équipements sous une forme à définir avec elle et en concertation avec le titulaire du lot 2, afin de permettre à ce dernier un contrôle de ses produits et la mise en place d'actions correctives immédiates si le taux d'échec de lecture des codes bidimensionnels devait dépasser, lors des tests, le seuil de tolérance de 5 % prévu au présent CCTP.

Des réunions de coordination pourront être organisées, en tant que de besoin, par l'Assemblée nationale, et le cas échéant à la demande du titulaire du présent lot ou du titulaire du lot 2, en vue d'étudier les solutions d'amélioration du taux de lecture du code d'identification.

ARTICLE 5 - SPECIFICATIONS MINIMALES DES MATERIELS

5.1. Machines à affranchir

- Vitesse : 15 000 plis/heure sans pesée et 7 500 plis/heure en pesée au passage
- Format : multi format
- Pesée dynamique
- Balance connectée 10 kg
- Colleuse
- Programmation par défaut
- Alimentation automatique des enveloppes multi-formats
- Téléchargement des tarifs postaux
- Capacité à recevoir des messages directement sur l'écran de la machine, ou équivalent
- Statistiques par services consultables sur l'outil de pilotage du titulaire
- Gestion de plusieurs comptes utilisateurs, minimum 1 300 comptes utilisateurs
- Alimenteur dynamique tous formats
- Distributeur automatique d'étiquettes autocollantes portant les informations relatives à l'affranchissement
- Dispositif extensible de réception du courrier affranchi permettant le stockage de plusieurs centaines de plis
- Lecteur fixe permettant la lecture automatique de codes matriciels bidimensionnels (2 D) à haute densité de type Datamatrix, version ECC 200, taille approximative : 1 cm x 1 cm ; définition minimale : 300 dpi, imprimés selon les techniques d'impression usuelles (jet d'encre, laser, offset.....) sur différents formats et qualités d'enveloppes (pour la plupart des enveloppes en papier recyclé) et d'étiquettes ;
- Lecteur mobile (de type douchette ou autre) permettant la lecture des codes matriciels 2 D à haute densité de type Datamatrix, version ECC 200, répondant aux caractéristiques énoncées à l'alinéa précédent sur les objets dont l'épaisseur est supérieure à 1,9 cm ; – Interruption de la machine en cas de mauvaise lecture du code.

5.2. Balances

Indépendamment du dispositif de pesée automatique intégré, chaque machine doit être équipée d'une balance externe d'une portée souhaitée de 10 kg reliée à la machine, au lecteur de codes d'identification mobile et au logiciel de gestion.

La balance doit permettre, à partir d'un lot de courrier de même classe postale déposé sur son plateau, le calcul automatique de la taxation par retrait successif des plis ainsi que l'édition automatique des étiquettes correspondantes (précision de + ou - 1 g).

5.3. Matériel informatique, logiciel de gestion, mobilier

Le titulaire détermine et fournit, en fonction de la configuration qu'il propose, le nombre de postes informatiques nécessaires pour le fonctionnement du parc de machines à affranchir en réseau. Il fournit, en tant que de besoin pour assurer le bon fonctionnement du service, écrans, claviers, unités centrales, connectique. En tout état de cause, il n'est pas demandé au titulaire la fourniture d'imprimantes.

Le cas échéant, les unités centrales doivent être de type industriel de façon à être protégées des chocs et de la poussière. Les équipements informatiques doivent être disposés de façon ergonomique autour de chaque machine à affranchir sans qu'il soit nécessaire de les déplacer lors d'opérations de maintenance classiques. Le titulaire met à disposition les équipements mobiliers qu'il juge nécessaires à l'organisation de chaque poste de travail.

L'affichage écran doit permettre de suivre l'état des affranchissements avec, notamment, pour chaque pli en cours d'affranchissement : poids, taxation, numéro d'identification ou, le cas échéant, avis d'échec de la lecture du code d'identification de l'expéditeur.

Le logiciel de gestion doit pouvoir gérer au minimum 2 000 comptes et permettre l'établissement et l'édition :

- de la fiche mensuelle postale de dépôt ou d'un document équivalent,
- de tableaux individuels comportant pour chaque compte identifié par un numéro de code, le montant, la date, le poids, la nature, le volume des affranchissements sur une période donnée,
- de tableaux généraux comportant un ou plusieurs types d'informations (classe des plis et montant, par exemple) pour chacun des comptes ou pour un groupe de comptes sur une période donnée,
- du détail chronologique des affranchissements effectués quotidiennement,

Les données doivent pouvoir être exportées sous Excel.

Le logiciel de gestion et les données collectées doivent pouvoir être exploités depuis plusieurs postes de travail informatisés appartenant à l'Assemblée nationale (au moins 2) et situés dans les locaux de l'Assemblée nationale mais ne se trouvant pas directement sur le lieu d'implantation des machines à affranchir, sachant que l'environnement informatique de l'Assemblée nationale est le suivant :

- système d'exploitation Windows (pour les postes de travail),
- réseau Ethernet 10/100/1000mb,
- protocole TCP/IP,
- connexions physiques RJ 45.

En cas de changement ou de mise à jour de l'un de ces éléments, le titulaire est tenu de procéder à la réinstallation de son logiciel de gestion de l'affranchissement.

ARTICLE 6 - CONSOLIDATION ET CONSERVATION DES DONNÉES

Les données recueillies sur les différentes machines à affranchir doivent pouvoir être rassemblées sur une base de données unique et faire l'objet de sauvegardes régulières. La coupure du réseau ou la défaillance d'un élément de la base de données ne doit pas arrêter la production, les machines devant pouvoir fonctionner en mode autonome.

L'archivage des données de chaque année depuis le commencement du présent accord-cadre doit être assuré. La gestion des données à caractère personnel se fait dans les conditions prévues à l'annexe 1 du présent CCTP.

Les périmètres d'intervention et de responsabilité de chacune des parties sont définis lors d'une réunion dont le procès-verbal signé devient contractuel. En tout état de cause et conformément aux préconisations du titulaire, l'Assemblée nationale réalise des sauvegardes récurrentes des données applicatives et assure une supervision en temps réel des processus nécessaires au bon fonctionnement du système.

À la demande du titulaire, l'Assemblée nationale permettra de réaliser de la télémaintenance (maintenance à distance). Le cas échéant, l'installation d'un serveur et son raccordement (mise en rack, raccordements électriques, raccordement des équipements écran/clavier mutualisés, raccordement au réseau) sont réalisés par le titulaire en présence et avec l'assistance de la direction des Systèmes d'information de l'Assemblée nationale selon les standards de ce service.

Si le titulaire ne prévoit pas de serveur dédié pour la consolidation et la conservation des données recueillies lors de l'affranchissement, il aura indiqué très précisément les moyens mis en œuvre dans le mémoire technique joint à son offre.

Dans tous les cas, l'Assemblée nationale devra pouvoir importer directement, de façon quotidienne mais aussi à la demande, les données produites par le logiciel de gestion.

ARTICLE 7 - FORMATION DES UTILISATEURS

La mise en service est effectuée par le titulaire qui assure, dans les locaux de l'Assemblée nationale la formation de l'équipe d'affranchissement (8 utilisateurs de machines) sur les machines ainsi que celle des personnes concernées par l'utilisation de l'outil statistique de gestion (2 gestionnaires).

ARTICLE 8 - REVERSIBILITE DES INSTALLATIONS

Avant l'expiration du présent accord-cadre et dans le cas où le titulaire ne serait pas reconduit, celui-ci devra remettre les locaux dans l'état où l'Assemblée nationale les lui a confiées et permettre au nouveau titulaire de prendre possession des lieux afin d'être opérationnel en temps voulu. Il transmet notamment à l'Assemblée nationale toutes les données archivées sous format Excel avant de les détruire définitivement de ses propres bases informatiques. Le titulaire doit apporter la preuve de cette opération.

ARTICLE 9 - PERFORMANCE ATTENDUE DES ÉQUIPEMENTS – CONTRÔLE DU TAUX DE LECTURE DU CODE MATRICIEL BIDIMENSIONNEL (2 D)

Le titulaire s'engage à assurer le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements et notamment un taux de lecture du code matriciel bidimensionnel (2 D) **supérieur ou égal à 95 %**.

Le titulaire du lot 2 du présent accord-cadre, chargé de l'impression des enveloppes de l'Assemblée nationale, imprime les codes matriciels bidimensionnels à partir des caractéristiques d'impression décrites au présent CCTP, qui lui sont transmises par l'Assemblée nationale.

Toute modification ou évolution du système d'affranchissement préconisée par le titulaire du présent lot ayant une influence sur le code matriciel lui-même devra faire l'objet d'un nouveau descriptif technique et ne pourra être mise en œuvre qu'après accord express de l'Assemblée nationale. Les éventuelles modifications ou évolutions devront tenir compte de l'existant et permettre de lire les impressions réalisées avant leur mise en œuvre selon le ou les descriptifs précédents.

ARTICLE 10 - TESTS DE FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS

Les tests permettant de vérifier le taux de lecture sont réalisés lors de la mise en service des machines et durant l'exécution de l'accord-cadre en tant que besoin.

Ces tests sont réalisés en présence d'un représentant du titulaire du présent lot et d'un représentant du titulaire du lot 2, ainsi que de fonctionnaires de la direction de la Logistique parlementaire de l'Assemblée nationale. Ils portent sur 1 000 plis codés issus du courrier à affranchir, de formats et d'expéditeurs différents, comportant un code matriciel bidimensionnel (2 D) sur enveloppe réputé lisible, c'est-à-dire imprimé selon le descriptif fourni au titulaire (les codes matriciels 2 D jugés défectueux à l'œil nu – mal positionnés ou tronqués – étant écartés). L'ensemble des plis fait l'objet d'une simulation d'affranchissement sur chacune des machines. Le taux de lecture est déterminé en fonction des comptages effectués par le logiciel de gestion et des constatations des observateurs.

Un procès-verbal est rédigé à l'issue de ce contrôle par le titulaire du présent lot et soumis au directeur de la Logistique parlementaire.

En cas de taux de lecture inférieur à 95 %, le titulaire du présent lot met immédiatement en œuvre les mesures correctives pour remédier au problème dans un **délai maximum de 12 jours calendaires** à compter de la date de réalisation des tests. Si à l'issue le taux de lecture demeure inférieur à 95 %, les pénalités, prévues à l'article 11.2 du CCAP, sont appliquées. À l'issue de la mise en place des actions correctives, des tests, effectués dans les mêmes conditions, seront réalisés et seront répétés autant que de besoin.

ARTICLE 11 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE

11.1. Généralités

La maintenance concerne le maintien en état de conformité et le parfait fonctionnement du matériel ou de la prestation.

La maintenance comprend les mises à jour, le support technique des logiciels, toutes les pièces détachées, pièces d'usure, les déplacements, les dépannages et la main-d'œuvre.

La maintenance est assurée par le titulaire à compter de la mise en service du matériel et de tout produit et prestation commandées sur la base des annexes financières. La prestation est déclenchée par le titulaire ou à la demande du service bénéficiaire.

Le titulaire assure toutes les opérations de maintenance nécessaires au parfait fonctionnement du matériel.

Une assistance téléphonique est mise en place par le titulaire pour la gestion de tout type d'incident ou d'assistance. Cette assistance comprend le diagnostic du dysfonctionnement devant permettre au technicien en cas de déplacement sur site, de disposer du matériel et de toute solution de résolution dès la première intervention. Avant son déplacement, le titulaire met tout en œuvre dans le cadre de cette assistance pour s'assurer que la cause du dysfonctionnement provient de ses matériels et prestations et non pas d'une cause externe. Il s'agit d'un numéro non surtaxé. En plus du numéro non surtaxé dédié à l'assistance téléphonique, le titulaire reçoit sans surcoût les demandes à une adresse électronique, ou par tout autre moyen décrit dans son offre, permettant notamment la déclaration des incidents ;

Le titulaire est chargé d'assurer la maintenance corrective du matériel dans le respect de la réglementation en vigueur. Il s'agit du traitement et de la résolution de toute anomalie susceptible d'intervenir dans le fonctionnement des machines. En cas de déplacement sur site à l'occasion d'une maintenance corrective, le titulaire peut réaliser d'autres actions à titre préventif.

La maintenance réglementaire comprend notamment la prise en compte de toutes les modifications législatives et réglementaires, y compris les actualisations tarifaires des opérateurs postaux pour les machines à affranchir.

La maintenance évolutive comprend aussi bien les évolutions de matériels, de connexion et logiciels des marchés, que les évolutions liées aux flammes sur les machines à affranchir en cas de réorganisation de service ou de nouveaux besoins du service.

Dans le cas d'une assistance utilisateur, l'appel est suivi de l'envoi à l'utilisateur d'un ticket incident traçant la date, l'heure, le motif de l'appel et la mesure prise par le titulaire. Lors de la

résolution de l'incident, l'utilisateur reçoit un ticket de clôture de l'incident. S'il en dispose, le titulaire permet l'accès à une procédure en ligne de déclaration d'incident qui permet cette même traçabilité et qualité de service.

Lorsque le matériel est connecté, une téléassistance peut permettre un diagnostic à distance et des mises à jour matérielles et logicielles.

11.2. Maintenance préventive

Le titulaire effectue, en dehors de toute intervention de dépannage, un entretien de chaque machine tous les 500 000 plis.

Un entretien doit impérativement avoir lieu entre le 15 novembre et le 5 décembre pour chacune des machines à affranchir.

11.3. Maintenance évolutive

Les actions de maintenance évolutive décidées par le titulaire doivent recueillir l'accord exprès de l'Assemblée nationale avant leur mise en œuvre. Elles doivent, dans tous les cas, tenir compte de l'existant et permettre la continuité de l'exploitation des données et des supports pré-imprimés (enveloppes et étiquettes).

11.4. Maintenance corrective

Le titulaire assure la maintenance corrective des machines à affranchir, des lecteurs de code d'identification et du logiciel de gestion, y compris si certains matériels sont mis à disposition de façon temporaire.

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. Il devra assurer par tous les moyens, humains, techniques et en fournitures, la continuité et la qualité du fonctionnement des installations.

11.5. Délai d'intervention

En cas de panne ou de fonctionnement défectueux de l'un des équipements, l'Assemblée nationale contacte le titulaire. Le titulaire s'engage à intervenir **dans les 6 heures ouvrées** (étant entendu que les heures ouvrées sont définies comme suit : 9h – 18h du lundi au vendredi) suivant la réception de la demande d'intervention.

Dans le cas d'envoi d'un courriel par l'Assemblée nationale dans l'après-midi, si le titulaire n'est pas intervenu le jour même, le temps restant à courir dans le cadre du délai contractuel de six heures ne pourra être reporté au lendemain, le titulaire devant alors intervenir dès 9 heures le jour suivant, hors samedi et dimanche.

Le non-respect de ces délais d'intervention donne lieu aux pénalités prévues à l'article 11.2 du CCAP.

11.6. Délai de remise en état de fonctionnement

En cas d'indisponibilité du matériel, le titulaire remet le matériel immobilisé en état de fonctionnement sous **48 heures** à compter de la demande d'intervention formulée par l'Assemblée nationale. L'indisponibilité cesse au moment où la remise en état de

fonctionnement est constatée conjointement par le représentant du directeur de la Logistique parlementaire et le représentant du titulaire.

Le non-respect de ce délai de remise en état donne lieu aux pénalités prévues au CCAP et à la déduction des frais de location-maintenance correspondant au nombre de jours d'immobilisation de la machine concernée.

11.7. Remplacement définitif

Le titulaire est tenu de remplacer le matériel de manière définitive par un matériel aux performances au moins équivalentes lorsque le matériel s'avère irréparable.

Le matériel est dit irréparable lorsque, malgré la diligence du titulaire, il n'a pu être remis en service dans un délai d'un mois à compter de la demande initiale d'intervention.

Le remplacement du matériel irréparable par le titulaire, à ses frais, doit intervenir dans les **10 jours ouvrables** suivant le constat de leur état irréparable. Les frais de reprise et de mise au rebut du matériel irréparable sont à la charge du titulaire qui est tenu de respecter pour ce faire toutes les obligations légales en matière de respect de l'environnement.

Le non-respect de ce délai de remplacement définitif donne lieu aux pénalités prévues au CCAP.

11.8. Carnet d'entretien

Les interventions sont reportées sur un carnet d'entretien conservé près de l'appareil. Ce carnet indique le nom du technicien ayant effectué l'acte de maintenance, sa date de passage, les opérations effectuées et les observations du technicien.

Tout autre moyen destiné à attester la régularité de la maintenance devra faire l'objet d'un accord préalable.

ANNEXE 1 – PRÉCISIONS SUR LA SAUVEGARDE DES DONNÉES D’AFFRANCHISSEMENT

Généralités

Les données enregistrées sur le serveur de sauvegarde des données d’affranchissement sont des données à caractère personnel conformément aux dispositions de l’annexe 1 du cahier des clauses administratives particulières relative à la protection des données à caractère personnel.

La protection des personnes physiques à l’égard du traitement de ces données est assurée conformément aux dispositions de l’annexe RGD et de la présente annexe relative à la sauvegarde des données qui détaille plus spécifiquement les mesures techniques de sécurité.

Ces règles s’appliquent à la solution « cloud » et à la solution « interne ».

Solution Cloud

Dans le cas où des utilisateurs de l’Assemblée seraient amenés à utiliser un service hébergé en dehors du système d’information de l’Assemblée, le titulaire détaille dans son offre les modalités d’authentification à ce service (base de comptes locale, fédération d’identité, etc.).

Les solutions disposant d’une intégration avec les annuaires de l’Assemblée nationale au moyen du protocole SAML2 sont à privilégier.

Le cas échéant, aucun mot de passe ne doit être stocké de manière réversible.

Le titulaire précise également les mesures de sécurité mises en place pour garantir la confidentialité, l’intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données de l’Assemblée nationale.

Le titulaire indique à l’Assemblée nationale la localisation des espaces de stockage et les moyens d’exploitation de la solution.

En cas de modification des pays destinataires par le titulaire, ce dernier doit au préalable obtenir le consentement de l’Assemblée nationale et remettre la liste de ces informations mise à jour.

Cette disposition vaut également pour les sous-contractants ultérieurs autorisés par l’Assemblée nationale.

Toute alerte ou tout incident de sécurité enregistré au cours de l’exécution par le titulaire de l’accord-cadre doit faire l’objet d’une communication immédiate auprès de l’Assemblée nationale. Chaque communication de cette nature doit identifier précisément l’impact potentiel ou observé de l’incident. Les modalités de communication, le format et les personnes à avertir sont précisées lors de la phase initiale de mise en place de l’accord-cadre.

Solution interne

Cas 1 : Application installée sur des serveurs de l’Assemblée nationale

Dans le cas où le titulaire installe une application dans le système d’information de l’Assemblée nationale, celle-ci doit être compatible avec les standards du marché. En cas de besoin, les spécifications techniques peuvent être communiquées lors d’échange en direct.

Cet environnement est susceptible d’évoluer.

Pour toute application installée dans le SI de l'Assemblée nationale, le titulaire fournit :

- Un dossier d'architecture technique ;
- Une procédure d'installation ;
- Un cahier d'exploitation et des fiches reflex associées ;
- Une matrice de flux.

Les installations sont réalisées par les équipes de la direction des Systèmes d'information, au moyen de la procédure remise par le prestataire.

Les serveurs sont mis à jour en patch de sécurité par les équipes d'exploitation au fur-et-à-mesure de leur disponibilité. Le titulaire s'assure de la compatibilité de son application avec ces patches.

Au titre des prestations de maintenance, le prestataire pourra disposer d'un accès distant sur ses applicatifs. Les accès sont nominatifs, enregistrés, et soumis à approbation des correspondants de l'Assemblée nationale. L'Assemblée nationale se réserve la possibilité d'interdire l'accès distant d'une personne sans qu'elle ait à en justifier.

Cas 2 : Installation d'un matériel dédié

Dans le cas où le titulaire installe une solution de type « boîte noire » (matériel fourni par le titulaire), les équipements sont positionnés dans un réseau isolé, sans accès à aucune autre ressource. La communication réseau entre plusieurs de ces boîtes, si cela est nécessaire, est permise, de même qu'un accès à internet, selon une matrice de flux fournie par le prestataire.

Aucun autre service (supervision, exploitation, sauvegarde, etc.) n'est fourni par l'Assemblée nationale.