

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)**

AO N°2026-24

LOCATION-MAINTENANCE DE SYSTEMES D'IMPRESSION BUREAUTIQUES

Pour le GHT Centre Franche-Comté

En application de l'Ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 et du Décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie législative et réglementaire du Code de la commande publique du 1^{er} avril 2019.

Le présent document comporte 8 pages numérotées de 1 à 8.

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 – SPECIFICATION	3
Article 2.1 – Conduite de projet	3
Article 2.3 – Périmètre des prestations du parc	3
Article 2.5 – Quantités	4
Article 2.6 – Pièces à fournir après la commande	4
Article 2.7 - Caractéristiques techniques des fournitures	4
Article 2-8-Réunion de coordination-mise en place du parc	6
Article 2-9 – Maintenance	6
Article 2-10 - Documentation	8
Article 2-11 - Formation	8
Article 2-12 - Reprise des fournitures à l’issue du marché	8

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet de définir la location, l'installation, le paramétrage et la maintenance d'une solution complète des systèmes d'impression de bureautique pour le CHI de Haute Comté, les hôpitaux d'Ornans et Morteau.

Il comprend :

- La location de périphériques d'impression,
- Le transport sur les sites cités en annexe,
- La livraison sur les sites cités en annexe,
- Le déballage, l'évacuation et la destruction des emballages,
- La reprise, le cas échéant, du matériel remplacé,
- L'installation et la mise en ordre de marche des appareils,
- La formation des personnels à l'utilisation des matériels,
- La formation des administrateurs sur l'intégration au réseau informatique,
- La maintenance des périphériques à compter de leur mise en service,
- La fourniture des produits consommables à l'exclusion du papier,
- Les évolutions logicielles,
- L'enlèvement des appareils en fin de contrat avec la garantie de l'effacement des données sur les disques durs.

Le titulaire du marché devra être en mesure d'assurer les prestations objet du marché dans les mêmes conditions sur l'ensemble des sites.

Le présent marché n'est pas alloti.

ARTICLE 2 – SPECIFICATION

Article 2.1 – Conduite de projet

Le déroulement du schéma d'implantation devra permettre d'assurer la permanence des soins et la continuité de service dans les services de soins et administratifs.

Le temps maximum alloué entre le débranchement de l'ancien matériel et la mise en fonction effective du nouveau matériel devra être de 30 minutes maximum.

Le titulaire devra nommer un référent, identifié et joignable durant toutes les phases du projet. Celui-ci sera l'interlocuteur privilégié pour chaque lot, et sera en mesure de prendre toute décision relative au bon déroulement du projet.

Le titulaire devra s'engager sur un planning de réalisation de l'ensemble des prestations. Ce planning fera partie intégrante du marché et sera donc contractuel.

Article 2.3 – Périmètre des prestations du parc

Les prestations incombant au fournisseur incluent :

- La fourniture de tous les équipements, accessoires et documents nécessaires à la mise en œuvre et la maintenance des matériels concernés ;
- Le transport de ladite fourniture sur le site d'exploitation
- L'édition du rapport d'état du matériel en place (compteur, adresse IP) afin de paramétrer le nouveau matériel avec les mêmes données. Ce rapport sera laissé avec l'ancien matériel
- Le débranchement et la dépose des matériels actuellement en place dans le même local

- L'installation technique et le paramétrage de ces équipements. Elle sera réalisée conformément au présent descriptif, dans les règles de l'art et selon les normes et législations en vigueur au moment de la remise des propositions
- Reprise des carnets d'adresses des anciennes machines
- La mise en service. Elle comprendra notamment la récupération des déchets et l'organisation d'essais de réception et de mise en service avec procès- verbal contradictoire
- L'impression du rapport d'état du nouveau matériel. Tous ces rapports seront remis lors du procès- verbal de Mise en Ordre de Marche
- La remise en état des lieux à la suite de détériorations éventuelles causées lors du transport et de la mise en service de l'équipement
- La formation du personnel utilisateur et technique
- La fourniture de la documentation électronique en langue française destinée aux utilisateurs
- La fourniture de la documentation électronique en langue française destinée aux techniciens en charge de la maintenance préventive et curative
- La fourniture de consommables et accessoires nécessaires au fonctionnement du système d'impression
- La fourniture de rapports semestriels d'analyse (nombre de copie/matériel, sur ou sous-consommation...)
- La fourniture des drivers et firmware dans leur dernière version.
- Tous les renseignements utiles au traitement des appels pour panne seront indiqués sur chacun des matériels (n° d'appel, n° de série du matériel, etc.)
- Les livraisons des consommables seront centralisées par le service informatique ou le magasin central ou l'accueil. Ces commandes pourront être passées automatiquement par les matériels ou par le service informatique ou le magasin ou l'accueil par mail, téléphone ou sur l'extranet.
- Pour tous les matériels (USB et Réseau), une solution automatique de relève des compteurs et de commande de consommables doit être proposée et sera la base de la facturation.

Article 2.5 – Quantités

Le parc des imprimantes, copieurs et fax, se répartit selon l'annexe 1 BPU

Les établissements souhaitent la mise en place d'équipements reconditionnés pour ce marché.

Ces informations sont fournies à titre indicatif, les quantités définitives seront précisées lors du passage de la commande initiale.

Article 2.6 – Pièces à fournir après la commande

La documentation technique jointe au(x) système(s) (utilisation, entretien...) et les fiches de données de sécurité (matériels et consommables) doivent être écrites en langue française sous version électronique.

Article 2.7 - Caractéristiques techniques des fournitures

- Références législatives / réglementaires / normatives

Les fournitures de consommables doivent être conformes aux exigences européennes et normes en vigueur à la notification du marché.

- Spécifications techniques

Les caractéristiques techniques des équipements et leur environnement sont définis dans l'annexe 1.

Les spécifications particulières sont définies comme suit :

Les copieurs ou appareils multifonctions proposés devront tous avoir la fonction « copieurs numériques ».

Les copieurs ou appareils multifonctions proposés devront être basés sur des technologies d'impression laser.

Les copieurs ou appareils multifonctions proposés devront être capables de supporter le nombre de copies mensuelles.

Tous devront être des matériels neufs (et non des matériels reconditionnés sauf pour la référence 6). L'ensemble des options et des accessoires proposés devront également être neufs. Les fournisseurs devront donner toutes les pièces susceptibles d'attester du caractère neuf des matériels (engagement sur l'honneur, date de fabrication, etc...).

Les fournisseurs devront également indiquer la date de commercialisation des modèles proposés.

Le périphérique d'impression doit être en capacité d'imprimer des planches d'étiquettes au format A4 et B5. Au besoin quelques planches d'étiquettes peuvent être fournies pour vérification d'aptitude.

Le périphérique d'impression doit être certifié (pilote d'impression) avec :

- Windows 11 professionnel 64bits,
- Windows 2019 server minimum,
- Citrix,
- Linux Debian, RedHat, Oracle.

Concernant les multifonctions A4 (sous-lot 1-2), une contrainte sur le site du CHIHC liée au logiciel du laboratoire : (Kalisil) Compatible Serveur d'impression CUPS version 1.4.4 permettant l'utilisation des fonctionnalités avancées via driver PPD (gestion bac entrée, sortie (3 mini), recto-verso, agrafage). Des tests seront réalisés dans cet environnement.

Un certain nombre d'appareils multifonctions A4 (sous-lot 1-2) devront être équipés de 3 bacs de réception minimum afin de séparer les impressions de différentes secrétaires partageant un même matériel et pour celui du laboratoire afin de séparer les éditions des résultats, des fax, ou autres impressions.

Pour les établissements de Ornans et Morteau, le périphérique d'impression doit être validé par le SI sur les applications CPAGE (Gestion Administrative Médicale).

Pour le CHI de Haute Comté, le périphérique devra être testé et validé par le SI avec les produits Maincare.

TOUT EQUIPEMENT NON COMPATIBLE AVEC LES APPLICATIONS MAINCARE, GIP CPAGE ET KALISIL NE POURRA ETRE RETENU

Pour sa part et à l'appui de son offre, le candidat devra fournir de manière exhaustive ses contraintes d'installations spécifiques, tant au niveau qualitatif que quantitatif, et en particulier :

- Électricité
- Informatique
- Insonorisation (le candidat listera la puissance acoustique en dB émise par chacun des matériels proposés)
- Atmosphère / ambiance de fonctionnement (température, hygrométrie, etc.)
- Encombrement
- etc.

- Expression des besoins fonctionnels et Caractéristiques générales

Pour chaque modalité d'impression installée (hors matériel A3), le candidat proposera un modèle de remplacement en cas de panne bloquante, disponible au CHI de Haute-Comté.

Les candidats sont invités à proposer des solutions propres à préserver l'environnement (niveau sonore, fiches de sécurité, organisation proposée en récupération des toners ou autres...),

Tous les matériels proposés devront respecter les seuils de tolérance compris de 30 à 50 décibels maximum.

Les matériels utilisés comme fax devront permettre d'envoyer des fax directement depuis un ordinateur connecté au réseau informatique.

La réception de fax doit pouvoir être envoyée sur une boîte mail.

Tous les matériels devront disposés d'une interface USB et réseau Ethernet.

Les candidats sont invités à fournir dans leur dossier d'offre les données de performance des matériels proposés suivant les normes ISO/IEC applicables : ISO 24734, ISO 24735 ou ISO 29183....

Le titulaire fournit l'ensemble des accessoires (câbles alimentation, câbles USB et fax, ...), les logiciels, les pilotes d'impression (en français).

D'une façon générale, toute la signalétique des commandes et voyants doit répondre aux prescriptions de l'Union européenne (normalisation en langue française).

Remarque : Il est précisé que le CHIHC ne peut, sur la durée du marché, garantir l'utilisation de papiers de mêmes références et qualités (hors grammage), dans la mesure où leur approvisionnement en papier est réalisé dans le cadre de marchés publics. L'emploi de papiers non agréés par les candidats pour leurs systèmes ne pourrait donc être opposé aux établissements. Par conséquent, le candidat ne peut imposer une marque ou un type de papiers.

Article 2-8-Réunion de coordination-mise en place du parc

Dès la notification du marché au titulaire et préalablement à toute installation d'appareils, une réunion de coordination aura lieu entre le titulaire et les établissements. Au cours de cette réunion, dont la date et le lieu seront indiqués au titulaire par le coordonnateur lors de la notification du marché, seront confirmées et validées les adresses d'installation (citées dans l'Annexe 1), le calendrier de déploiement et les horaires, les contraintes et impératifs d'installation, la formation des utilisateurs et techniciens, les contacts techniques pour chacun des sites et l'organisation des maintenances et commandes de consommables de façon plus générale. Ces réunions auront lieu à Pontarlier pour l'ensemble du lot.

Article 2-9 – Maintenance

Le titulaire exécute ses prestations de maintenance dans le cadre d'une obligation de résultats.

Le titulaire du marché devra maintenir en état de fonctionnement l'ensemble des équipements, objets du marché, et assurer leur conformité avec la réglementation en vigueur pendant toute la durée du marché.

Il devra procéder systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et logicielles des systèmes dès leur disponibilité officielle.

Les Techniciens ou Agents de chaque établissement du groupement de commande pourront assurer, dès lors qu'ils auront bénéficié d'une formation Maintenance 1er niveau par le titulaire, la maintenance de 1er niveau des équipements, On entend par maintenance 1er niveau tout problème bloquant ne nécessitant pas de compétences techniques spécifiques.

Le titulaire devra pouvoir être contacté par le site extranet, téléphone ou courrier électronique pour toute demande d'intervention technique aux horaires habituels du service : de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h jours. Il doit nous fournir un **numéro de téléphone HOTLINE et sur chaque appareil faire apparaître le numéro de série ainsi que le numéro d'appel.**

Dans son offre de base, le candidat présentera son SAV, en exposera l'organisation et proposera une solution de maintenance adaptée à l'environnement hospitalier.

La maintenance des équipements ou systèmes comprend :

- La fourniture **automatique** des produits spécifiques nécessaires au bon fonctionnement des appareils ou systèmes (tambours, toner, et autres consommables, etc.), à l'exclusion du papier et des supports spéciaux,
- Les vérifications et réglages périodiques nécessaires au parfait fonctionnement du ou des système(s) (logiciels, options et/ou accessoires y compris), effectués dans le cadre de la maintenance préventive ou curative,
- La maintenance en cas de fonctionnement défectueux, de panne ou d'avarie de tout ou partie des appareils faisant l'objet du marché (y compris les logiciels). En cas de détection automatique d'incident nécessitant l'intervention du prestataire celui-ci prendra contact directement avec le service concerné.
- Les frais de transport entraînés par l'entretien et le dépannage du ou des système(s) en cas de mauvais fonctionnement,
- Les matériels et outils permettant d'effectuer cette maintenance,
- La main d'œuvre, les déplacements et les pièces détachées.

En cas de pannes ou de dysfonctionnements répétés et avérés le matériel défectueux devra être remplacé définitivement par un matériel neuf ou reconditionné sous condition d'en avertir le responsable du site et dans la mesure du possible par un modèle identique par souci d'uniformisation du parc (sans impact sur les coûts de location).

Le candidat devra nous fournir :

- De préférence une solution permettant d'avoir un accès extranet à la gestion des maintenances sur le parc d'appareil de chaque établissement pour une consultation en temps réel.
- Ou un document type tableur de la gestion de maintenance du parc d'appareil pour chaque établissement sur une base mensuelle.

Date	Ref matériel	Heure d'appel prise en compte	Heure d'intervention	Heure de remise en service	Cause de l'appel	Action effectuée

Délais d'intervention

En cas de panne et après appel de nos services, le titulaire s'engage à intervenir et remettre en état de fonctionnement le matériel dans les 8h ouvrables suivant l'appel. Cette organisation est assurée du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h jours ouvrés.

Intervention sur site

Pendant leur séjour dans les locaux, les préposés du titulaire sont assujettis aux règles d'accès, de sécurité et de confidentialité établie par les établissements.

Réunion :

Des réunions avec le titulaire seront organisées :

- Une fois par an pour faire le point sur les dépannages, la rotation des équipements et les formations utilisateurs, dans ce cadre, le titulaire fournira, pour l'ensemble du parc, un rapport trimestriel détaillé portant sur le nombre d'interventions par machine, qui précisera l'heure d'appel, l'heure d'intervention, le délai de réparation, la durée d'indisponibilité et le nombre de copies trimestrielles réalisées par matériel et pour faire un bilan général d'activités.

Article 2-10 - Documentation

Le candidat doit fournir toute la documentation technique de l'appareil proposé au présent marché et le protocole d'utilisation de l'interface Homme/machine.

Cette documentation doit systématiquement être rédigée en langue française.

Article 2-11 - Formation

La planification des formations doit tenir compte des nécessaires continuités de fonctionnement des services.

Tous les frais associés aux formations seront à la charge du titulaire et compris dans l'offre de base.

- Formation des Utilisateurs

Les formations « utilisateurs » proposées par le candidat devront se dérouler sur le site d'exploitation. Elles permettront l'autonomie journalière des différents utilisateurs sur les dispositifs, et incluront les procédures de redémarrage du dispositif, ainsi qu'une liste des principaux messages d'information et d'erreur possibles. Elles s'accompagneront d'un support rédigé en français, pouvant être le manuel « utilisateur ».

- Formation des Techniciens

Selon les conditions de maintenance proposée, le candidat pourra proposer une formation technique de premier niveau à quelques techniciens du CHI de Haute-Comté.

Article 2-12 - Reprise des fournitures à l'issue du marché

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à reprendre, à ses frais, tous les appareils dans un délai qui sera communiqué par le coordonnateur (en général, au plus tard 3 mois après le démarrage du nouveau marché). Le titulaire en précisera les modalités dans sa réponse.