C.A.I.H.
Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE

« SERVICES D'IMPRESSION – ACHAT ET LOCATION DES MATERIELS D'IMPRESSION BUREAUTIQUES, PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES »

Appel d'offre ouvert

N° 26_AOO_SERVICES_IMPRESSION

ARTICLE 1 - CONTENU

ARTICLE 1 - PRESENTATION DU MARCHE 5

1.1 PRESENTATION DE LA CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIERE 5

1.2 DESCRIPTIF DES ATTENTES 5

1.3 MODE D'ACQUISITION 6

1.4 ALLOTISSEMENT 7

1.5 CAUTION DES ETABLISSEMENTS ADHERENTS 7

1.6 CALENDRIER PREVISIONNEL DE DEPLOIMENT DES MATERIELS 7

1.7 DIFFERENTS INTERLOCUTEURS 8

1.8 PHASES de l'Accord-Cadre 8

ARTICLE 2 - PRESCRIPTIONS GENERALES D'EXECUTION de l'Accord-Cadre 9

2.1 Accès du titulaire aux sites hospitaliers 9

2.2 Horaires 9

ARTICLE 3 - PHASE D'APPROPRIATION ET DEPLOIEMENT DU PARC 9

3.1 ORGANISATION 10

3.1.1 Sous phase d'appropriation : 10

3.1.2 Sous phase déploiement : 11

3.2 Conditions de mise eN œuvre des solutions d'impression 11

3.2.1 Livraison d'un matériel 11

3.2.2 Mise en service d'un matériel avec un contrat de service 12

3.2.3 Communication et accompagnement 12

3.3 FORMATIONS 13

3.4 Fin de la phase d'appropriation et de déploiement : 13

ARTICLE 4 - PHASE DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE 14

4.1 ORGANISATION 14

4.2 DETAIL DES SERVICES 14

4.2.1 Service de « Fourniture unitaire de solution d'impression » 14

4.2.2 Service de « Maintien en condition opérationnelle du parc » 15

4.2.3 Enregistrement des incidents par le titulaire / Registre de maintenance 15

4.2.4 Maintenance préventive 15

4.2.5 Maintenance corrective / résolution d'incidents 16

4.2.6 Interventions hors garantie - casse 16

4.2.7 Service d'« Administration centralisée du parc » 16

4.2.8 Service de « Gestion des consommables » 17

4.2.9 Gestion des consommables usagés 18

4.3 MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DES MATERIELS « HAUTEMENT DISPONIBLE » (PREMIUM) 18

ARTICLE 5 - PHASE DE REPRISE DES MATERIELS - REVERSIBILITE 18

5.1 Notification de la fin des contrats de location 18

5.2 Fin DU CONTRAT DE LOCATION - PROLONGATION 18

5.2.1 PROLONGATION DU contrat de location : 19

5.2.2 Enlèvement du matériels à l'issue du contrat de location : 19

5.3 REPRISE DES MATERIELS 19

ARTICLE 6 - DESCRIPTION TECHNIQUE DES MATERIELS ATTENDUS 20

6.1 DÉFINITION DES CATÉGORIES 20

6.1.1 MFP 20

6.1.2 IMPRIMANTES 21

6.1.3 CONSOMMABLES POUR LES IMPRIMANTES TRANSACTIONNELLES 21

6.2 MATERIELS RECONDITIONNES 22

6.3 PRESCRIPTIONS COMMUNES ET OBLIGATOIRES A TOUTES LES CATEGORIES 22

6.3.1 Exigences techniques MULTIFONCTIONS 22

6.3.2 Exigences techniques IMPRIMANTES MONOFONCTION 23

6.3.3 Exigences de sécurité 25

6.3.4 Exigences de livraison et mise à disposition 25

6.4 CATÉGORIE SPECIFIQUE : IMPRESSION A5 26

6.5 CATÉGORIE SPECIFIQUE : IMPRESSION D'ETIQUETTES 26

6.6 CATÉGORIE SPECIFIQUE : CARTE FAX 26

6.7 ACCESSOIRES POUR TOUTES LES CATEGORIES 26

6.8 MEUBLE SOCLE 27

6.9 MODIFICATION D'UN MODÈLE SÉLECTIONNÉ POUR UNE CATÉGORIE 27

6.10 FIN DE VIE D'UN MATERIEL 27

ARTICLE 7 - Prérequis environnementaux 27

7.1 Exigences applicables aux solutions d'impression neuves 27

7.2 7.11.2 Paramétrage par défaut 29

7.3 7.11.3 Performances environnementales supérieures 29

ARTICLE 8 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES 29

8.1 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES OBLIGATOIRES 29

8.1.1 Prestations comPlémentaires 30

8.1.2 tECHNICIEN DEDIE SUR SITE A temps plein 31

8.1.3 Journée de tECHNICIEN SUR SITE 32

8.2 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE FACULTATIVE – OUTIL DE GESTION DES IMPRESSION 32

ARTICLE 9 - GOUVERNANCE 32

9.1 ORGANISATION MISE EN PLACE PAR L'ETABLISSEMENT ADHERENT ET LE TITULAIRE 32

9.1.1 Organisation de l'adhérent 33

9.1.2 Organisation du Titulaire 33

9.2 PRINCIPES DE LA RELATION SOUHAITEE 33

9.3 INSTANCES DE PILOTAGE 34

9.3.1 Comité de suivi technique (COSUI) 34

9.3.2 Comité de pilotage LOCAL (COPIL LOCAL) 34

9.3.3 Comité de pilotage NATIONAL (COPIL NATIONAL) 35

9.4 PLAN D'ASSURANCE QUALITE 35

9.5 LIVRABLES 36

ARTICLE 10 - TABLEAUX DE BORD ET REPORTING 36

ARTICLE 11 - NIVEAUX DE SERVICE 37

ARTICLE 12 - OUTIL D'ADMINISTRATION 38

12.1 FONCTIONNALITES 38

12.2 CONTRAINTES D'INTEGRATION 39

12.2.1 Serveur 39

12.2.2 Client 39

12.3 EXIGENCES DE SECURITE 39

ARTICLE 13 - OUTIL DE GESTION DES IMPRESSIONS 40

13.1 Ergonomie 40

13.2 Gestion des accès / confidentialité 40

13.3 COUVERTURE FONCTIONNELLE ATTENDUE 40

13.3.1 Gestion du parc de matériels d'impression 40

13.3.2 Mise en place d'une politique d'impression : 41

13.3.3 Assurer la mobilité des impressions (« follow-me printING ») : 41

13.3.4 Définition et exécution de rapports : 41

13.4 LICENSING 42

13.5 Prestations de mise en œuvre 42

Définitions :

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

• « **Accord-Cadre** » désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CAIH au Titulaire, étant précisé que chaque Lot donne lieu à l'attribution d'un Accord-Cadre.
• « **AE** » désigne l'acte d'engagement.
• « **Bénéficiaires** » désigne les Membres qui peuvent bénéficier de l'Accord-Cadre.
• « **BPU** » désigne le bordereau de prix unitaires.
• « **CCAG-FCS** » désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (FCS).
• « **CCAP** » désigne le présent cahier des clauses administratives particulières.
• « **CCTP** » désigne le cahier des clauses techniques particulières de l'Accord-cadre.
• « **Lot** » : désigne chaque lot de l'Accord-Cadre.
• « **Membres** » désigne les adhérents, membres et partenaires de la CAIH.
• « **Notification** » désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification.
• « **Parties** » désigne la CAIH et le Titulaire.
• « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué l'Accord-Cadre ou un de ses lots. En cas de groupement des opérateurs économiques, le Titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire

ARTICLE 1 - PRESENTATION DU MARCHE

1.1 PRESENTATION DE LA CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIERE

La Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière est une association Loi 1901 :

SIRET 80076579400030
83 -85 Boulevard Vivier Merle
69003 Lyon

Comme son nom l'indique elle gère des achats en matière de nouvelles technologies de l'information et des télécommunications pour le compte de plus de 2200 établissements de santé répartis sur le territoire national et dans les DROM-COM.

Association à but non lucratif, la C.A.I.H. se contraint à la réalisation de mise en concurrence selon les règles de la commande publique. L'Association est ci-après dénommée « la Personne Publique » ou « le pouvoir adjudicateur ».

Remarque importante :

La liste exhaustive des adhérents de CAIH à est communiquée dans l'annexe 2 du CCAP, toutefois elle n'est communiquée à des fins d'information et ne constitue pas un élément contractuel.

1.2 DESCRIPTIF DES ATTENTES

Les adhérents de la CAIH louent et, pour certains, achètent les matériels d'impression bureautique. Il est attendu la fourniture des matériels multi-fonction et des matériels mono-fonction.
La fourniture sera accompagnée des prestations nécessaires au maintien en condition opérationnelle des matériels : déploiement des matériels, fourniture des consommables, maintenance des matériels, reprise des matériels à l'issue de la durée de location.

Est attendu dans le cadre des prestations des démarches existantes et/ou plan de progrès spécifique explicitant les propositions du titulaire pour mettre en œuvre et promouvoir auprès des Bénéficiaires l'acquisition, la location ou l'usage de biens ou services tenant compte de considérations sociales ou environnementales.
Ce plan de progrès peut notamment mentionner les démarches que le Titulaire conduit ou envisage de conduire pour proposer des matériels, par exemple issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées. Le plan de progrès peut être accompagné, si le Titulaire en dispose, d'un catalogue des biens et services qu'il propose à ce titre.

L'objet de l'Accord-Cadre est de permettre aux établissements adhérents :

- L'acquisition/location de solutions d'impression partagées (imprimantes et MFP) au sein des établissements adhérents.
- De déployer massivement puis unitairement (établissement par établissement) les solutions d'impression au sein des établissements adhérents.
- La mise en place d'une facturation coût à la page pour l'ensemble du parc avec un contrat de service associé.
- La fourniture d'un ensemble de services et prestations permettant aux établissements adhérents de couvrir leurs besoins en termes d'impression, de numérisation et de photocopie de documents. Ces services pourront aller jusqu'à l'infogérance des systèmes d'impression.

La CAIH est une centrale d'achat qui agit pour le compte des établissements de santé à but non lucratif.

L'Accord-Cadre permet à chaque membre de souscrire aux prestations proposées. Pour autant chaque établissement adhérent doit être considéré comme un client à part entière et sera décisionnaire lors de l'exécution de l'Accord-Cadre sur le périmètre le concernant.

1.3 MODE D'ACQUISITION

Dans le cadre de cette consultation le choix est laissé aux adhérents de la CAIH entre trois modes d'acquisition des matériels :

- **Location avec contrat de maintenance :** dans ce cas, le candidat proposera des tarifs pour le loyer des machines et un coût copie. Le contrat de location démarrera à la date de réception du matériel et se terminera à l'issue du délai du contrat de location choisi.
- **Achat avec contrat de maintenance :** dans ce cas, le candidat proposera un coût d'acquisition des machines, un coût d'extension de garantie d'un an ou de 3 ans supplémentaires et un coût à la page.

- **Achat dit « transactionnel » :** dans ce cas, le candidat proposera un coût d'acquisition des matériels et un coût de cession des consommables associés à un fournisseurs tiers. Les matériels seront livrés en magasin (ou en un point unique) au sein de l'établissement adhérent. Aucune prestation d'installation, de déploiement ne sera fournie pour ces matériels. La fourniture des consommables et des services associés aux achats transactionnels ne fait pas partie de cet Accord-Cadre.

Les candidats devront faire une offre financière selon chacun de ces trois modes d'acquisition requis dans le bordereau de prix unitaires.

1.4 ALLOTISSEMENT

Cette consultation fait l'objet d'un lot unique.

1.5 CAUTION DES ETABLISSEMENTS ADHERENTS

La CAIH ne se portera pas garante des établissements adhérents. Les titulaires pourront refuser le modèle locatif à un établissement sous réserve d'apporter les éléments permettant d'étayer et de justifier le refus de financement.

1.6 CALENDRIER PREVISIONNEL DE DEPLOIMENT DES MATERIELS

Le calendrier prévisionnel des déploiements pourra être établi selon les information indiquées ci-dessous :cette information n'a pas de valeur contractuelle.

Mois	2027	2028	2029	2030	2031	Total
Janv.	244	919	447	264	1 020	**2 894**
Févr.	304	402	668	411	539	**2 324**
Mars	462	949	1 940	1 313	1 814	**6 478**
Avr.	206	455	168	95	505	**1 429**
Mai	192	378	436	318	202	**1 526**
Juin	504	1 439	2 347	1 838	815	**6 943**
Juil.	614	330	329	233	–	**1 506**
Août	476	222	169	59	–	**926**
Sept.	458	955	1 472	1 373	–	**4 258**
Oct.	387	593	575	147	–	**1 702**
Nov.	541	423	549	300	–	**1 813**
Déc.	1 857	1 356	1 381	1 956	–	**6 550**
Total	**6 245**	**8 421**	**10 481**	**8 307**	**4 895**	**38 349**

1.7 DIFFERENTS INTERLOCUTEURS

L'accord-cadre sera signé par la Centrale D'Achat de l'Informatique Hospitalière en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte des établissements adhérents. Les différents interlocuteurs du Titulaire seront :

- Le coordinateur de l'Accord-Cadre : il s'agit du référent pour la mise en place et l'exécution de l'Accord-Cadre. Il est chargé de coordonner la mise en place du contrat et de s'assurer de la bonne exécution de l'Accord-Cadre entre le titulaire et les établissements adhérents. Il assurera le pilotage global de l'Accord-Cadre, notamment au travers de réunions (COPIL) régulières. Il interviendra en médiateur en cas de problème avec un établissement adhérent.
- La CAIH : elle peut être représentée par le coordinateur de l'Accord-Cadre et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage. Elle est l'interface entre le Titulaire et les adhérents de la CAIH pour toutes les questions administratives et les communications qui concernent l'Accord-Cadre. Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage de l'Accord-Cadre et des reportings périodiques exigés au niveau national.
- Les établissements Bénéficiaires : ils seront représentés par un ou plusieurs points de contacts au sein de l'établissement adhérent. Chaque établissement devra être considéré comme un client à part entière. Ils devront donc être pris en charge commercialement et techniquement par le Titulaire. L'établissement passera les commandes et assurera l'exécution pour les matériels installés dans son établissement. Il assurera la gouvernance et le suivi des indicateurs. C'est lui qui appliquera les pénalités si nécessaire.

1.8 PHASES DE L'ACCORD-CADRE

Le déploiement des matériels sera effectué par « vagues ». Chaque établissement adhérent déploie ses équipements par phase. La phase d'appropriation (chantiers) sera réalisée une fois et préalablement à la première vague. Les commandes suivantes concernent le réassort de matériels ou des vagues supplémentaires.

L'Accord-Cadre s'articule autour des principales phases énumérées ci-dessous :

- Appropriation et déploiement : phase consistant notamment en l'implémentation des outils, la définition des processus, l'élaboration des livrables, l'organisation des services et prestations, le recueil exhaustif des besoins, la validation technique des solutions d'impression, l'installation de la gouvernance et le transfert de connaissance vers les équipes techniques de l'adhérent.

- Exploitation : phase consistant notamment à fournir et à mettre en service de manière unitaire de nouvelles imprimantes et de nouveaux MFP et à délivrer l'ensemble de services récurrents et de maintien en condition opérationnelle des matériels.

- Reprise des matériels - Réversibilité : phase consistant à la récupération des matériels loués. Le titulaire devra assurer le retrait de chaque matériel en s'assurant que la logistique de retrait permette de ne pas laisser de matériels dès lors que le contrat de location sera terminé.

ARTICLE 2 - PRESCRIPTIONS GENERALES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Les éléments décrits dans cet article sont communs à l'ensemble des services et prestations réalisées durant toute la durée d'exécution de cet Accord-Cadre.

Dans le but de respecter les délais de mise en service et de limiter les perturbations sur le fonctionnement normal des services, le titulaire prendra les dispositions suivantes :

- Limiter les nuisances liées à l'exécution des services et prestations,
- Respecter les lieux de livraison spécifiés (ex : adresse, étage, …) et particulièrement prendre toutes dispositions utiles pour le transport des matériels jusqu'à leur lieu de mise en service sous peine de non-admission des solutions,
- Remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges (nettoyer et réparer si nécessaire),
- S'assurer que les solutions d'impression sont laissées dans un état de propreté satisfaisant après chaque intervention,
- Ne jamais exiger d'intervention de l'utilisateur lors d'une opération de maintenance. Aucun utilisateur ne saura être tenu pour responsable d'une quelconque intervention lors d'une opération de maintenance,
- Retirer tout emballage et déchet résultant de l'exécution des services et prestations, à l'exclusion des emballages des consommables.

2.1 ACCES DU TITULAIRE AUX SITES HOSPITALIERS

Les établissements adhérents devront veiller à offrir un accès libre et gratuit aux techniciens de maintenance du titulaire, ainsi qu'aux livreurs des consommables.

Dans le cas ou cet accès serait payant, le titulaire pourra demander le remboursement des frais de stationnement (sur justificatifs) dus dans le cadre des interventions de maintenance ou des prestations sur des matériels d'impression (déménagement, installation, …).

2.2 HORAIRES

La plage horaire standard durant laquelle les services et prestations doivent être disponibles est du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 hors jours fériés.

ARTICLE 3 - PHASE D'APPROPRIATION ET DEPLOIEMENT DU PARC

Cette phase a pour objectif de mettre en œuvre les différents services et prestations objet du marché et ainsi permettre leur exploitation dans les conditions définies dans le présent document. Durant cette phase, le titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques nécessaires à la délivrance des services et prestations.

Il devra synchroniser ses actions avec les différents intervenants de l'établissement adhérent.

L'ensemble des prestations réalisées durant la phase « Appropriation et déploiement » est soumis à des engagements sur des niveaux de services (décrits dans le document « Annexe 1 au CCAP - Engagements de service »)

3.1 ORGANISATION

L'organisation générale de la phase devra comporter à minima les chantiers suivants regroupés en sous phases :

3.1.1 SOUS PHASE D'APPROPRIATION :

- **Chantier « Mise en place de la Gouvernance »**, ayant pour but de définir la gouvernance de l'ensemble des phases et livrables du marché. La convention de service sera fournie lors de ce chantier (Cf. Article 9.1). Ce chantier devra valider la mise en place et la fréquence des COPIL et des COSUI.
- **Chantier « Cartographie »**, ayant pour but d'identifier et inventorier l'ensemble des besoins en termes de solution d'impression ainsi que de recueillir les informations nécessaires à leur déploiement massif (ex : contacts, localisation, modalités et contraintes d'accès aux sites, ...). Un conseil sera apporté par le Titulaire sur le choix des matériels, de leur configuration et de leur localisation.
- **Chantier « Validation technique »**, ayant pour but d'intégrer dans le Système d'Information Hospitalier l'ensemble des catégories de solutions d'impression (y compris les accessoires) proposé par le Titulaire et d'en valider le bon fonctionnement dans l'environnement de l'adhérent. Un support technique compétent sur l'intégration des serveurs de fax pourra être sollicité durant ce chantier.
- **Chantier « Outillage »**, ayant pour but de fournir, installer et paramétrer les outils nécessaires à l'exécution des services et prestations objet du marché tel que l'outil d'administration centralisée, l'outil de remontée des compteurs, …
- **Chantier « Préparation de la bascule de parc »**, ayant pour but d'organiser et préparer le déploiement massif des solutions d'impression préalablement identifiées par le chantier « Cartographie » et de définir le calendrier de déploiement,
- **Chantier « Facturation des matériels et des pages »**, ayant pour but de définir et mettre en place le format de facturation requis par l'établissement adhérent.
- **Chantier « Livraison des consommables »,** ayant pour but de définir et mettre en place un processus de livraison des consommables au sein de l'établissement. Ce processus devra être décrit précisément dans la réponse du candidat. Le titulaire devra indiquer lors du chantier quels sont les prestataires de transport.
- **Chantier « Transfert de compétences - formations »**, ayant pour but de définir et mettre en place l'ensemble des moyens permettant aux administrateurs une complète autonomie dans l'utilisation des solutions matérielles et logicielles et dans la réalisation des opérations de maintenance correctives décrites à l'Article 5.2.5

- **Chantier « Processus d'escalade »,** ayant pour but de définir les processus d'escalade en cas de problème récurrent. Ces processus pourront concerner les problèmes techniques sur les matériels, la livraison des consommables, l'organisation mise en place pour répondre aux besoins de services, …
- **Chantier « sécurité »,** ayant pour but de définir et mettre en place l'ensemble des éléments nécessaires à la sécurisation et au bon fonctionnement des matériels déployés.

3.1.2 SOUS PHASE DEPLOIEMENT :

- **Chantier « Conduite du changement »**, ayant pour but de définir et mettre en place un processus d'accompagnement aux changements, orienté vers les utilisateurs, lié au déploiement des solutions d'impression et à leur exploitation récurrente.
- **Chantier « Déploiement »,** ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition de solutions d'impression fonctionnelles, au sein des sites de l'établissement et ce de manière massive et synchronisée avec les opérations de retrait du Titulaire sortant. Pour chaque site, le déploiement de l'ensemble des solutions d'impression devra s'effectuer sur une période concernée et restreinte. Pour exemple, elle ne devra pas dépasser une journée sur les sites les plus simples. Par conséquent, le Titulaire devra respecter ces engagements en mettant en place les moyens humains, techniques, organisationnels, logistiques et informatiques nécessaires.

Le soumissionnaire indiquera dans sa réponse l'organisation proposée pour la réalisation de chacun des chantiers. Pour chaque chantier il indiquera les livrables qui seront fournis à l'établissement.

3.2 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS D'IMPRESSION

Les éléments définis ici concernent l'ensemble des étapes dans la fourniture et la mise en œuvre des solutions d'impression, venant en remplacement des matériels existants. À savoir :

- Livraison d'un matériel,
- Mise en service d'un matériel.
- Communication et accompagnement

Le titulaire est responsable et prend à sa charge l'ensemble des frais engendrés et des opérations nécessaires à la réalisation de ce service.

3.2.1 LIVRAISON D'UN MATERIEL

L'établissement adhérent devra préciser les aspects logistiques nécessaires au titulaire pour effectuer les livraisons et particulièrement :

- Les heures possibles de livraison,
- Les facilités d'accès au bâtiment (monte-charge, rampe, etc.),
- Les modalités d'accès au bâtiment (pièce d'identité, parking camion, etc.),
- Le/les contact(s) de livraison.

Le titulaire devra respecter les spécificités de livraison de chaque site et prendre contact avec les interlocuteurs désignés afin d'organiser les livraisons.

Dans le cadre des livraisons, le titulaire devra entre autres :

- Pour toute livraison :
  - Vérifier la complétude du bon de commande émis
  - Le cas échéant, collecter les informations manquantes auprès du ou des interlocuteurs désignés
  - Déterminer et mettre en place les moyens nécessaires à la bonne exécution de la livraison des matériels.
- Confirmer la date et l'horaire de livraison au plus tard **72 heures** avant ladite livraison. En cas de non-respect de cette exigence, la responsabilité du Titulaire sera engagée et pourra entrainer une nouvelle livraison à ses frais.
- Tenir informés les interlocuteurs désignés de tout contre temps ayant pour conséquence de retarder voire reporter la livraison des matériels et le cas échéant proposer immédiatement une nouvelle date de passage.

Le bon de livraison sera signé par l'établissement adhérent après vérification du bon fonctionnement.

3.2.2 MISE EN SERVICE D'UN MATERIEL AVEC UN CONTRAT DE SERVICE

La mise en service des matériels d'impression est à la charge du titulaire. Un technicien désigné par l'établissement adhérent accompagnera le technicien du titulaire. Suite à la réception de l'imprimante ou du MFP (et de l'ensemble de ses accessoires) sur le site, les actions suivantes doivent être menées par le titulaire :

- Déballage,
- À la suite du déballage, le titulaire devra emporter avec lui l'ensemble des éléments utilisés pour la protection (ex : cartons, papier bulle, ...),
- Montage de l'ensemble des éléments (ex : accessoires, consommables, …),
- Mise en place à l'emplacement prédéfini et si nécessaire déconnexion préalable du/des matériel(s) installé(s),
- Connexion physique des câbles réseau,
- Finalisation ou réalisation de la configuration (ex : adressage IP, détection de l'ensemble des accessoires, ...),
- Vérification du bon fonctionnement de l'imprimante ou du MFP et de ses accessoires,
- Présentation des fonctionnalités de base aux utilisateurs qui le souhaitent,
- Réalisation d'un procès-verbal de mise en service.
- Il est demandé qu'une commande d'un toner N&B soit faite par le technicien dès la signature du PV de livraison. Ceci afin de pallier une éventuelle rupture due au premier toner (starter kit).

Le procès-verbal de mise en service sera validé par les interlocuteurs désignés de l'établissement et devra valider toutes les actions nécessaires à une utilisation optimale de l'ensemble des fonctionnalités des matériels.

Le titulaire devra proposer une plateforme sécurisée pour stocker l'ensemble des PV d réception pendant la durée du contrat. Il devra transmettre ces données à la CAIH dans le cadre du renouvellement.

3.2.3 COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT

Une présentation des fonctions de bases (photocopie, impression sécurisée, scan d'un document, …) sera proposée aux utilisateurs présents lors de l'installation. Le titulaire devra également fournir lors du déploiement les documentations utilisateurs définies lors du chantier « conduite du changement ».

3.3 FORMATIONS

Des formations devront être effectuées, à la demande d'un adhérent et ce dans chaque service disposant d'au moins un matériel de type MFP.

5 types de formations sont attendues :

1 – Les formations faites à l'utilisateur au moment du déploiement des MFP (présentation des fonctions de bases). D'une durée de 15 à 30 minutes elles permettront aux utilisateurs présents lors du déploiement de la machine de connaitre les fonctions de base du matériel et d'être autonomes à minima sur les fonctions suivantes : photocopie, envoi d'impression et d'impression sécurisée, scan-to-mail et scan-to-folder, utilisation du carnet d'adresses.

2 – Les formations techniciens/administrateurs s'adressent aux personnels en charge de l'administration et de la validation technique des matériels et des outils de supervision. 1 séance de formation s'adressera à 10 personnes au maximum par adhérent. L'établissement adhérent pourra demander une séance supplémentaire par tranche de 1 000 matériels.

3 – Les MFP proposeront des séquences vidéo embarquées sur les matériels : de courtes séquences vidéo adaptées aux principales utilisations pourront être accessibles facilement depuis le panneau de contrôle du MFP.

4 – les formations réalisées en ligne : « e-formations » : Les parcours de formation aux MFP seront accessibles depuis les postes utilisateurs de l'établissement adhérent. Les parcours devront présenter toutes les fonctionnalités disponibles, les modes opératoires. L'utilisateur pourra à tout moment interrompre le parcours et le reprendre. Le coût de cette formation sera forfaitaire par établissement.

5 – Les formations plénières (optionnelles): cf. 8.1.1

Une fois le calendrier des formations validé par les deux parties, toute annulation ou report d'une des deux parties devra faire l'objet d'une communication écrite (courriel, …) au moins 1 semaine avant la date prévue.

3.4 FIN DE LA PHASE D'APPROPRIATION ET DE DEPLOIEMENT :

Un procès-verbal d'admission sera émis par l'établissement à l'issue du déploiement de chacun des matériels. Ce procès-verbal déclenchera le début du contrat de location et donc de la facturation des loyers.

La phase « Appropriation et déploiement » sera alors considérée comme terminée lorsque l'ensemble des chantiers auront été réalisés et validés et que le déploiement des matériels prévu dans la commande initiale sera réalisé. Cela déclenchera automatiquement la phase de maintien condition opérationnelle.

Toutes les pénalités liées à la disponibilité des matériels ne seront applicables qu'à partir du début de la phase de maintien en condition opérationnelle.

ARTICLE 4 - PHASE DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE

La phase de maintien en condition opérationnelle a pour objectif d'offrir une **disponibilité maximale** des moyens d'impression fournis par le titulaire.

Les services récurrents permettant d'obtenir cette disponibilité sont définis par un ensemble d'activités et de moyens, fournis, mis en œuvre et exécutes par le titulaire, ayant pour principal objectif d'assurer aux utilisateurs le maintien en condition opérationnelle des imprimantes et MFP, leur permettant principalement d'imprimer, numériser et photocopier des documents à usage essentiellement bureautique.

La qualité du service délivré par le titulaire, sera appréciée au travers de différents indicateurs et livrables que le titulaire s'engage à produire, respecter et faire évoluer tout au long du marché. Le titulaire est responsable de la bonne réalisation des services récurrents et est garant de la continuité de service tout au long du marché.

Le titulaire proposera un canal unique pour le suivi et le traitement des incidents des MFP et des imprimantes.

4.1 ORGANISATION

Les services récurrents sont composés à minima des services suivants :

- **Service de « Fourniture unitaire de solution d'impression »,** ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition de manière unitaire, de solutions d'impression,
- **Service de « Maintien en condition opérationnelle du parc »,** ayant principalement pour but d'assurer le maintien en état de marche de l'ensemble du parc d'imprimantes ou MFP précédemment déployé durant les phases « appropriation et déploiement » et « Exploitation »,
- **Service d'« Administration centralisée du parc »,** ayant principalement pour but d'assurer l'administration, la supervision et le suivi de l'ensemble du parc d'imprimantes et des MFP précédemment déployé,
- **Service de « Gestion des consommables »,** ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition et le renouvellement de manière proactive, au sein des sites adhérents, des consommables nécessaires à l'utilisation du parc d'Imprimantes ou MFP précédemment déployés

Les services « Maintien en condition opérationnelle du parc », « Administration centralisée du parc » et « Gestion des consommables » ne s'appliquent qu'aux imprimantes et MFP déployés par le titulaire.

4.2 DETAIL DES SERVICES

L'ensemble de ces services est soumis à des engagements sur des niveaux de services décrits dans le document « Annexe 3 au CCAP - Engagements de service ».

4.2.1 SERVICE DE « FOURNITURE UNITAIRE DE SOLUTION D'IMPRESSION »

Le service de « Fourniture unitaire de solution d'impression » a pour but de fournir et mettre en service, des solutions d'impression tout au long du marché.

4.2.2 SERVICE DE « MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU PARC »

Dès la mise en service des solutions d'impression le titulaire assurera la maintenance des solutions d'impression garantissant ainsi un fonctionnement et un niveau de disponibilité des matériels. Leur maintenance sera répartie comme suit :

Le Titulaire assurera dans le cadre de la phase de maintien en condition opérationnelle :

- Le centre d'appel pour la gestion des incidents,
- La maintenance préventive,
- La maintenance corrective et la résolution d'incidents

4.2.3 ENREGISTREMENT DES INCIDENTS PAR LE TITULAIRE / REGISTRE DE MAINTENANCE

Si l'intervention requiert une expertise, une technicité ou un outillage spécifique (ou un cas non documenté) pour rétablir le service, l'incident doit être escaladé auprès du Titulaire.

Toute intervention doit au préalable faire l'objet de l'ouverture d'un dossier, exception faite des alertes techniques émises par les outils de supervision.

Dans ce cadre, le titulaire devra notamment effectuer :

- Toute intervention nécessaire pour le maintien en condition opérationnelle des solutions ou une remise en état suite à un dysfonctionnement,
- Tout remplacement de périphériques, accessoires ou consommables défectueux,
- Tout remplacement de pièces détachées et pièces d'usure.

Afin de garantir le bon déroulement et le suivi des interventions, le titulaire devra s'assurer de la complétude du registre de maintenance de chaque imprimante ou MFP à chaque intervention. Il s'agit à minima des éléments suivants :

- Période d'indisponibilité,
- Nature des interventions et mesures prises,
- Description des pièces et organes remplacés,
- Nom et signature de l'intervenant,
- Observations formulées.

Le titulaire fournira un accès en temps réel à l'ensemble des informations du registre de maintenance (Extranet, …). Le soumissionnaire décrira dans son offre les outils proposés pour l'accès de l'établissement adhérent au registre.

4.2.4 MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive a pour but de réduire la probabilité de panne des matériels et de maintenir les solutions d'impression à un niveau de fonctionnement et de disponibilité optimal dans le temps.

Le soumissionnaire devra présenter dans son offre, l'organisation proposée et les avantages apportés par cette prestation.

4.2.5 MAINTENANCE CORRECTIVE / RESOLUTION D'INCIDENTS

La maintenance corrective ou résolution incidents intervient dans le cadre de la remise en condition opérationnelle d'un matériel suite à une défaillance partielle ou totale.

Le titulaire devra résoudre chaque incident dans les délais décrits à l'article 11, sur demande d'un utilisateur et/ou sur alerte technique émanant de l'outil d'administration centralisée. Les demandes sont déclenchées en contactant un numéro d'appel unique non surtaxé. Tous les interlocuteurs devront avoir une maitrise parfaite de la langue française.

Le titulaire peut également mettre à disposition une organisation par mail, site internet ou tout autre moyen mis en œuvre durant la phase « Appropriation et déploiement » permettant un suivi et un reporting des incidents.

Lors d'interventions, le titulaire inclura à minima les actes nécessaires pour :

- Une remise en état de fonctionnement et de sécurité suite à une défaillance ou dégradation,
- Des opérations de dépannage, mesures conservatoires avant réparation,
- Un remplacement par des éléments neufs d'origine constructeurs des pièces et accessoires défectueux,
- Effectuer les modifications nécessaires suite à des évolutions techniques.

La main d'œuvre, le transport de matériels et les déplacements pour toutes actions de maintenance corrective ou résolution d'incidents sont à la charge du titulaire.

Lors de toutes interventions de maintenance corrective ou de résolution d'incidents, le titulaire devra :

- Tracer ses actions dans son outil de suivi des incidents,
- Informer de la bonne résolution de l'incident,
- Mettre à jour le statut de la solution d'impression dans l'outil d'administration centralisée,
- Mettre à jour le reporting,
- Mettre à jour le registre de maintenance.

4.2.6 INTERVENTIONS HORS GARANTIE - CASSE

Dans le cas d'une intervention hors garantie, le titulaire présentera un devis en utilisant les unités d'œuvre du BPU « annexe_1_BPU » (main d'œuvre horaire + pièce détachée si nécessaire). En cas de casse non réparable, le titulaire proposera le rachat du matériel pour un coût au maximum égal aux loyers restants.

Le soumissionnaire doit présenter dans son offre l'organisation proposée pour assurer cette prestation.

4.2.7 SERVICE D'« ADMINISTRATION CENTRALISEE DU PARC »

Le service d'« Administration centralisée du parc » consiste à superviser, administrer, piloter et facturer l'ensemble des solutions d'impression ; Ce service repose sur l'outil d'administration centralisée mis en place et exploité par le titulaire (cf. article 12).

Ce service sera propre à chaque établissement. Aucun service d'administration centralisée ne sera requis pour l'ensemble du groupement.

En particulier, le titulaire devra :

- Effectuer le suivi du taux de connectivité des solutions d'impression fournies par le Titulaire. Le suivi de l'ensemble du parc serait un plus. Une solution d'impression sera considérée comme connectée lorsque, à minima, elle sera administrable par l'outil d'administration centralisée du parc.
- Effectuer le suivi de la disponibilité des solutions d'impression avec en particulier :
    - Le déclenchement automatique d'actions de maintenance préventive et corrective par le titulaire,
    - Le déclenchement automatique de commande de consommables.
- Générer des tableaux de bord. La production automatique de ces rapports sera soit effectuée à la demande, soit planifiée.

Il est de la responsabilité du titulaire de lancer les actions correctrices nécessaires afin d'obtenir la conformité de l'ensemble des solutions d'impression.

L'article 11 précise les attentes liées à l'outil d'administration centralisée du parc que le Titulaire devra mettre en place.

4.2.8 SERVICE DE « GESTION DES CONSOMMABLES »

Le présent Acord-Cadre inclut la fourniture de tous les consommables nécessaires à une pleine utilisation des fonctionnalités proposées par les solutions d'impression (toner, encre, four, kit OPC, agrafes, …), hors papier.

Afin d'assurer une disponibilité du service conforme à ses engagements, le titulaire devra :

- Mettre en place les seuils d'alerte appropriés via le panneau de commande local et/ou l'outil d'administration centralisée du parc.
- Assurer de manière proactive (sans intervention du client), la fourniture des consommables utiles au bon fonctionnement des équipements, c'est à dire :
    - Déclencher automatiquement la commande de consommables par une alerte automatique émanant de l'outil d'administration centralisée du parc.
    - Assurer la livraison des consommables sur les sites identifiés.
- Mettre à disposition un processus de commande alternatif (ex : appel téléphonique non surtaxé, courriel, outils de commande, ...), pour les matériels non connectés.

La livraison des consommables sera de deux types :

- **Livraison directe en pied de machine par défaut** pour les bâtiments administratifs ou de petite taille ne présentant pas de contraintes particulières d'accès

- Livraison à une adresse commune type « plateforme logistique » pour les autres cas de figure.

Le soumissionnaire doit présenter dans son offre l'organisation proposée pour assurer cette prestation. Il pourra proposer un troisième mode de livraison et d'installation des consommables s'il le juge pertinent dans l'environnement de l'hôpital. Ce point fera l'objet d'une attention particulière dans l'évaluation du candidat. Ce mode de livraison ne pourra pas faire l'objet d'une facturation différente.

4.2.9 GESTION DES CONSOMMABLES USAGES

Actuellement le service de collecte est organisé avec la structure Conibi et l'ensemble des sites sont déclarés dans cette structure de collecte. Le titulaire peut proposer un autre système le cas échéant a minima équivalent.

4.3 MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DES MATERIELS « HAUTEMENT DISPONIBLE » (PREMIUM)

Certains matériels d'impression déployés au sein d'un établissement nécessitent des niveaux de maintien en condition opérationnelle différents : un photocopieur situé dans un service d'urgences nécessitera par exemple une disponibilité plus forte qu'un matériel situé dans un service administratif.

Pour les adhérents disposant de plus de 100 moteurs en location, et afin de répondre à ce besoin de disponibilité particulière, l'établissement pourra proposer une liste de matériels nécessitant un service « premium ». La part de ces matériels premium n'excédera pas 3% et ne fera pas l'objet d'une facturation spécifique.

Les niveaux de services sont décrits à l'Article 11.

ARTICLE 5 - PHASE DE REPRISE DES MATERIELS - REVERSIBILITE

La phase « reprise des matériels » a pour objectif :

- D'assurer la prestation de reprise des matériels arrivant en fin de location,
- De permettre une transition sans aucune interruption de service avec le titulaire entrant du prochain marché.

5.1 NOTIFICATION DE LA FIN DES CONTRATS DE LOCATION

Le titulaire devra informer les établissements adhérents des matériels arrivants en fin de location. Il devra envoyer :

- Une première notification 6 mois avant la date de fin du contrat de location.
- Une seconde notification 3 mois avant la date de fin du contrat de location.

La notification pourra regrouper une liste de matériels.

5.2 FIN DU CONTRAT DE LOCATION - PROLONGATION

La fin du contrat de location de chaque matériel signifiera la fin du maintien en condition opérationnelle du matériel. Les pénalités liées à l'indisponibilité des matériels seront levées dès la fin du contrat de location.

Deux cas de figures pourront se produire :

- L'établissement demande l'enlèvement du matériel
- L'établissement souhaite prolonger le contrat de location au-delà de la durée initialement prévue

5.2.1 PROLONGATION DU CONTRAT DE LOCATION :

L'établissement adhérent pourra prolonger les contrats de location afin de permettre une reprise des matériels moins contrainte dans le temps.

L'établissement adhérent aura la possibilité de prolonger la durée du contrat de location sans excéder 12 mois. Cette prolongation pourra être souscrite pour faciliter le retrait des matériels. Chaque prolongation sera d'une durée fixe de 6 mois, renouvelable une seule fois. Seuls les matériels pour lesquels le maximum n'a pas de risque d'être atteint pourront être prolongés. La période de prolongation devra être fixée un mois avant la fin de la période de location des matériels. Le titulaire continuera d'assurer le maintien en condition opérationnelle sans dégradation de la qualité de service, le niveau de disponibilité des matériels devra être identique.

5.2.2 ENLEVEMENT DU MATERIELS A L'ISSUE DU CONTRAT DE LOCATION :

Le titulaire signifiera à l'établissement adhérent les dates de fin location réelles et le planning de retrait des matériels (cf. Article 6.3).

L'utilisation du matériel en fin de contrat mais toujours en attente d'enlèvement sera possible. Les pages produites après la fin du contrat de location pourront être facturées à l'établissement adhérent dans les 3 mois suivants la fin du contrat de location. Au-delà des 3 mois :

- Aucune facturation ne saurait être appliquée à l'établissement adhérent.
- Il ne pourra être facturé de réparation, même en cas de casse.

5.3 REPRISE DES MATERIELS

Un planning de reprise des matériels devra être proposé à l'établissement adhérent un mois avant la date des premiers retraits. En cas de désaccord avec l'établissement une nouvelle proposition sera faite au plus tard 15 jours avant la date des premiers retraits.

La reprise des matériels sera faite soit sur le lieu d'utilisation du matériel soit en un point central par étage. Aucun conditionnement spécifique ne pourra être demandé à l'établissement adhérent (palettisation, filmage, …). Le titulaire devra synchroniser ses actions avec les différents intervenants des établissements adhérents.

La phase de reprise des matériels s'organisera autour des missions de :

- Coordination des éventuelles opérations de retrait du Titulaire avec les opérations de déploiement du Titulaire entrant afin :
  - De définir un planning commun d'intervention,
  - de coordonner les activités de l'ensemble des parties prenantes, à savoir le titulaire lui-même, le titulaire entrant et l'établissement adhérent,
  - et de garantir la continuité de service durant la transition.

- Restitution à l'adhérent de l'ensemble des données afférentes à son parc
- Restitution à l'adhérent des compteurs par matériel de pages imprimées avant le retrait du matériel. Si l'adhérent ne produit pas de document contradictoire dans un délai de 15 jours, le compteur fourni par le titulaire est réputé admis.
- Le titulaire veillera à supprimer toutes les données stockées sur le matériel. Une attestation confirmant l'effacement sécurisé des données sera fournie à l'établissement adhérent.
- Transfert de connaissance par le titulaire (sortant) vers le titulaire entrant. Cela intègre notamment une présentation de la cartographie du parc à la date d'entrée en phase de reprise des matériels afin que le Titulaire entrant puisse s'approprier le contexte plus rapidement,

Cela impliquera la participation aux réunions et travaux tripartites entre le titulaire (sortant), le titulaire entrant et l'établissement adhérent.

Il est attendu du titulaire qu'il mette tout en œuvre pour garantir qu'aucune interruption de service n'interviendra pendant cette phase de reprise des matériels.

ARTICLE 6 - DESCRIPTION TECHNIQUE DES MATERIELS ATTENDUS

Ce chapitre détaille, entre autres, les caractéristiques, fonctionnalités et règles de sécurité auxquelles les solutions d'impression proposées par les candidats devront répondre à minima.

6.1 DÉFINITION DES CATÉGORIES

Les solutions d'impression proposées par le candidat doivent respecter la segmentation décrite dans les documents

Cette segmentation est composée de catégories répondant chacune à des besoins de fonctionnalités, de performances, de capacités et de rationalisation spécifiques.

6.1.1 MFP

7 modèles de MFP seront proposés :

- N&B Cat 1 MFP A4
- N&B Cat 2 MFP A3
- N&B Cat 3 MFP A3
- N&B Cat 4 MFP A3
- Couleur Cat 1 MFP A4

- Couleur Cat 2 MFP A3
- Couleur Cat 3 MFP A3

6.1.2 IMPRIMANTES

6 modèles d'imprimantes sont attendus :

- N&B Cat 1 Imprimante personnelle
- N&B Cat 2 Imprimante départementale
- N&B Cat 3 Imprimante multifonction personnelle, disponible seulement en mode transactionnel
- Couleur Cat 1 Imprimante personnelle
- Couleur Cat 2 Imprimante groupe de travail
- Couleur Cat 3 Imprimante départementale

Au moins un des modèles de MFP/printer Couleur, un des modèles/printer de MFP N&B doivent permettre l'impression via smartphone ou tablette.

Le bordereau des prix prévoit l'acquisition d'accessoires, options ou pièces détachées sur catalogue. Pour chaque catégorie, le candidat précisera dans son offre le modèle qu'il propose ainsi que ses spécifications détaillées.

Les catalogues de solution d'impression, accessoires, options, consommables ou pièces détachées devront être joints à l'offre.

6.1.3 CONSOMMABLES POUR LES IMPRIMANTES TRANSACTIONNELLES

Pour les modèles d'imprimantes achetées en mode transactionnel, les candidats indiqueront :

- Le coût d'achat de l'imprimante incluant la livraison en magasin et une garantie de 3 ans sur site J+1 ;
- Les coûts des extensions de garantie supplémentaires ;
- Le coût des toners « cession distributeurs », ainsi que le nombre de pages prévues pour le toner ;
- Le coût des consommables nécessaires au bon fonctionnement de l'imprimante, ainsi que le nombre de pages prévues pour le consommable. L'ensemble des consommables nécessaire au bon fonctionnement de l'imprimante devront être chiffrés.

La « cotation distributeur », c'est le coût auquel seront vendus les consommables à un distributeur tiers. Ces distributeurs sont ceux retenus dans les marchés de fournitures de consommables d'impression. Ce coût ne contient pas la marge du distributeur déjà prévue dans les contrats avec ces distributeurs.

La notation financière pour les différents modèles d'imprimantes sera basée sur le TCO, c'est à dire sur le coût d'acquisition des imprimantes et sur le coût page calculé sur la base du coût des toners et des consommables.

6.2 MATERIELS RECONDITIONNES

Le titulaire propose des matériels reconditionnés. Cette offre porte uniquement sur les multifonctions (MFP) et est proposée exclusivement en location.

Les multifonctions reconditionnés relèvent de gammes équivalentes à celles des matériels neufs. Ils sont maintenus et mis à jour dans les mêmes conditions que les matériels neufs.

Le titulaire s'engage à ce que les multifonctions reconditionnés représentent au minimum **3 %** du parc de multifonctions exploités dans le cadre du marché CAIH. Le candidat peut proposer un taux supérieur dans son offre ; le taux proposé l'engage alors contractuellement.

Ce taux est apprécié annuellement, en nombre de multifonctions installés, sur la base du reporting fourni par le titulaire.

6.3 PRESCRIPTIONS COMMUNES ET OBLIGATOIRES A TOUTES LES CATEGORIES

Les exigences suivantes doivent être à minima garanties par le titulaire.

6.3.1 EXIGENCES TECHNIQUES MULTIFONCTIONS

Les solutions d'impression multifonctions proposées devront à minima répondre aux prérequis techniques suivants :

- Être conformes aux configurations de base décrites dans le BPU printer et MFP.
- Être conformes aux normes d'alimentation électrique en vigueur du lieu d'installation,
- Disposer d'une carte réseau avec connectique de type RJ-45, compatible à minima avec les technologies 100 Mbit/1Gbit, compatible avec le protocole TCP/IP v4 ainsi que la norme IEEE 802.3,
- Permettre une intégration dans un annuaire d'entreprise de type Active Directory pour le paramétrage de la solution et pour son utilisation (ex : authentification des utilisateurs),
- Être en capacité d'utiliser les services DNS, DHCP, SMTP, NTP,
- Permettre la désactivation des protocoles et ports logiques de communication non désirés (ex : FTP, Telnet, ...),
- Être compatibles avec toutes les versions du langage d'impression PCL et avec le langage Postscript,
- **Disposer des pilotes d'impression (PCL et Postscript) compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows 10 32 ou 64Bit, Windows 11 32 ou 64Bit, et ultérieurs,**

- Pouvoir être administrées et supervisées par le(s) logiciel(s) d'administration centralisée,
- Pouvoir être administrées et paramétrées depuis une interface web et utilisant le port 80
- Permettre la remontée d'informations statistiques nécessaires à la génération des reporting et tableaux de bord
- Proposer un système d'alerte local sur le panneau de commande dans les situations suivantes :
    - En fonction des seuils d'utilisation des ressources,
    - En fonction d'un dysfonctionnement.
- Proposer des formats de fichiers scannés en PDF et en JPEG/TIFF/PNG.
- Proposer des pilotes TWAIN installables sur un poste de travail ou en réseau
- Être muni de la fonction recto verso automatique
- Permettre de faire du scan-to-mail, scan-to-folder (SMB), scan-to-FTP

- Permettre l'impression confidentielle/sécurisée

Interopérabilité et réversibilité logicielle – migration vers une solution de gestion des impressions tierce ou open source :

- Prendre en charge l'impression sans pilote propriétaire (« driverless »), via le protocole standard IPP (Internet Printing Protocol) et une certification IPP Everywhere (ou équivalent), permettant l'administration, la supervision et le pilotage des impressions par un outil tiers, y compris open source, sans dépendance à un agent logiciel propriétaire du Titulaire ;

- Documenter et transmettre sans restriction ni clause de confidentialité la base d'informations de gestion (MIB SNMP) de chaque modèle proposé, afin de permettre son intégration dans un outil de supervision et d'administration tiers, y compris open source ;

- Garantir l'absence de tout mécanisme, matériel ou logiciel, limitant l'administration, la remontée des compteurs, la supervision ou le pilotage des impressions par une solution tierce non fournie par le Titulaire, y compris une solution open source ;

- Dans le cadre d'un projet de migration de tout ou partie du parc vers une solution de gestion des impressions tierce, propriétaire ou open source (y compris une solution développée, retenue ou promue par la CAIH, notamment dans le cadre de son projet « Alternative »), apporter à la demande de la CAIH ou d'un établissement adhérent, sans coût supplémentaire ni pénalité contractuelle, son concours technique à cette migration (mise à disposition des informations techniques nécessaires, coopération avec l'éditeur ou l'intégrateur de la solution tierce), sans dégradation des niveaux de service ni de la garantie contractuelle des matériels ;

Le candidat indiquera dans son offre les éventuelles limites techniques ou fonctionnelles à cette interopérabilité, le cas échéant par modèle ou catégorie de matériel.

Certaines fonctionnalités et/ou accessoires embarqués ou fournis par défaut avec les matériels pourront être désactivés sur demande et ce sans coût supplémentaire.

L'ergonomie des panels permettant le pilotage et l'utilisation des MFP, devra être le plus homogène possible, une seule interface étant vivement souhaité. Cette homogénéité sera appréciée dans la note technique.

Le titulaire fournira l'ensemble des documentations liées aux solutions (documentation technique complète et détaillée en français : guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires). Cette documentation peut être fournie sous forme électronique.

6.3.2 EXIGENCES TECHNIQUES IMPRIMANTES MONOFONCTION

Les solutions d'impression mono fonction proposées devront à minima répondre aux prérequis techniques suivants :

- Être conformes aux configurations de base décrites dans le BPU printer et MFP.
- Être conformes aux normes d'alimentation électrique en vigueur du lieu d'installation,

- Disposer d'une carte réseau avec connectique de type RJ-45, compatible à minima avec les technologies 100 Mbit/1Gbit, compatible avec le protocole TCP/IP v4 ainsi que la norme IEEE 802.3,
- Permettre la désactivation des protocoles et ports logiques de communication non désirés (ex : FTP, Telnet, ...),
- Être compatibles avec toutes les versions du langage d'impression PCL et avec le langage Postscript,
- Être utilisée depuis une infrastructure/poste client de publication d'application type CITRIX ou équivalent
- **Disposer des pilotes d'impression (PCL et Postscript) compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows 10 32 ou 64Bit, Windows 11 32 ou 64Bit, et ultérieurs,**

- Pouvoir être administrées et supervisées par le(s) logiciel(s) d'administration centralisée,
- Pouvoir être administrées et paramétrées depuis une interface web et utilisant le port 80
- Permettre la remontée d'informations statistiques nécessaires à la génération des reporting et tableaux de bord
- Être muni de la fonction recto verso automatique
- Permettre l'impression confidentielle/sécurisée

Interopérabilité et réversibilité logicielle – migration vers une solution de gestion des impressions tierce ou open source :

- Prendre en charge l'impression sans pilote propriétaire (« driverless »), via le protocole standard IPP (Internet Printing Protocol) et une certification IPP Everywhere (ou équivalent), permettant l'administration, la supervision et le pilotage des impressions par un outil tiers, y compris open source, sans dépendance à un agent logiciel propriétaire du Titulaire ;

- Documenter et transmettre sans restriction ni clause de confidentialité la base d'informations de gestion (MIB SNMP) de chaque modèle proposé, afin de permettre son intégration dans un outil de supervision et d'administration tiers, y compris open source ;

- Garantir l'absence de tout mécanisme, matériel ou logiciel, limitant l'administration, la remontée des compteurs, la supervision ou le pilotage des impressions par une solution tierce non fournie par le Titulaire, y compris une solution open source ;

- Dans le cadre d'un projet de migration de tout ou partie du parc vers une solution de gestion des impressions tierce, propriétaire ou open source (y compris une solution développée, retenue ou promue par la CAIH, notamment dans le cadre de son projet « Alternative »), apporter à la demande de la CAIH ou d'un établissement adhérent, sans coût supplémentaire ni pénalité contractuelle, son concours technique à cette migration (mise à disposition des informations techniques nécessaires, coopération avec l'éditeur ou l'intégrateur de la solution tierce), sans dégradation des niveaux de service ni de la garantie contractuelle des matériels ;

Le candidat indiquera dans son offre les éventuelles limites techniques ou fonctionnelles à cette interopérabilité, le cas échéant par modèle ou catégorie de matériel.

- Le modèle N&B départemental devra permettre l'installation de 4 bacs papiers.

Certaines fonctionnalités et/ou accessoires embarqués ou fournis par défaut avec les matériels pourront être désactivés sur demande et ce sans coût supplémentaire.

Le Titulaire fournira l'ensemble des documentations liées aux solutions (documentation technique complète et détaillée en français : guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires). Cette documentation peut être fournie sous forme électronique.

6.3.3 EXIGENCES DE SECURITE

Le candidat doit présenter dans son offre l'ensemble des fonctionnalités et processus qu'il mettra en œuvre lui permettant de garantir la sécurité du Système d'Information des établissements adhérents.

Le candidat précisera obligatoirement son positionnement sur les points suivants :

- le changement des mots de passe initialement fixés par le « constructeur »,
- la désactivation des interfaces réseau inutiles par l'établissement,
- la suppression des services inutiles par l'établissement,
- le chiffrement des données en transit et sur les disques durs (serveur d'impression et dispositifs) ; une précision sur les protocoles/modalités de chiffrement est demandée,
- la suppression des documents immédiatement après utilisation,
- la suppression des documents en attente d'impression après un délai paramétrable par l'établissement,
- la désactivation des fonctionnalités de réimpression à la demande.

La fonction de numérisation sur les dispositifs d'impression, de numérisation et de reprographie hébergés dans une entité doit être sécurisée. Le candidat précisera les fonctionnalités disponibles dans son offre, en précisant obligatoirement son positionnement sur les points suivants :

- l'envoi de documents uniquement à destination d'une adresse de messagerie interne à l'établissement,
- l'envoi uniquement à une seule adresse de messagerie.

Durant l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à :

- Communiquer au coordonnateur du marché les failles de sécurité affectant les solutions matérielles et logicielles,
- Proposer et fournir des correctifs et/ou mise à jour visant à corriger les failles de sécurité découvertes.

6.3.4 EXIGENCES DE LIVRAISON ET MISE À DISPOSITION

Les solutions achetées ou louées avec un contrat de service doivent être livrées :

- Sans frais de port et d'emballage à l'adresse et à l'étage qui seront communiqués, avec une mise en service conforme au bon de commande et au Procès-Verbal de mise en service assortie des accessoires ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site,
- Avec le registre de maintenance,
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate, plus un jeu complémentaire constituant le stock tournant,

- Avec des agrafes et tout autre consommable (hors papier) nécessaires à une utilisation immédiate pour les solutions commandées avec un module de finition,
- Avec les câbles d'alimentation électrique 220 volts. Leurs longueurs devant être adaptées le cas échéant par le titulaire à la topologie des locaux, lors de l'installation des solutions.

Le titulaire doit garantir la disponibilité de l'ensemble des pièces détachées, d'usure, tous les consommables, accessoires, et de façon générale tous les éléments et composants liés aux solutions depuis la date de livraison du matériel et jusqu'à son retrait définitif.

Les solutions achetées sans contrat de service (transactionnel) doivent être livrées :

- Sans frais de port et d'emballage à l'adresse et à l'étage qui seront communiqués, avec une mise en service conforme au bon de commande et au Procès-Verbal de mise en service assortie des accessoires ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site,
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate,
- Avec les câbles d'alimentation électrique 220 volts. Leurs longueurs devant être adaptées le cas échéant par le Titulaire à la topologie des locaux, lors de l'installation des solutions.
- Un point de livraison sera défini par bon de commande. Ce point de livraison ne sera pas situé en étage.

6.4 CATÉGORIE SPECIFIQUE : IMPRESSION A5

Au moins un matériel de la gamme monofonction et/ou multifonction devra pouvoir être utilisé pour de l'impression massive de documents sur papier A5 (plusieurs centaines de pages par jour). Le matériel devra pouvoir imprimer un nombre maximal de page très important. Le candidat indiquera dans sa réponse quel est le(s) modèle(s) (catégorie) proposé(s) pour l'impression A5.

6.5 CATÉGORIE SPECIFIQUE : IMPRESSION D'ETIQUETTES

Au moins un matériel de la gamme monofonction et un de la gamme MFP devront pouvoir être utilisés pour de l'impression d'étiquettes. Le matériel devra pouvoir imprimer des planches d'étiquettes validées LASER. Le candidat indiquera dans sa réponse quel est le(s) modèle(s) (catégorie) proposé(s) pour l'impression d'étiquettes.

6.6 CATÉGORIE SPECIFIQUE : CARTE FAX

Au moins un matériel de la gamme MFP devra pouvoir être utilisé avec une carte fax. Le candidat indiquera dans sa réponse quel est le(s) modèle(s) (catégorie) proposé(s) pour l'utilisation avec une carte fax et chiffrer le coût de l'option supplémentaire.

6.7 ACCESSOIRES POUR TOUTES LES CATEGORIES

Le titulaire doit s'assurer que tout nouvel accessoire et consommable intégré ne dégrade d'aucune façon les niveaux de service préalablement contractualisés ainsi que les fonctionnalités minimales indiquées dans ce document.

Les accessoires peuvent être commandés, soit lors de la commande initiale de la solution d'impression, soit à posteriori pour une solution d'impression déjà mise en service.

6.8 MEUBLE SOCLE

Les matériels multifonctions qui ne permettent pas une utilisation normale en position debout devront pouvoir être équipé d'un meuble socle en option. Ce meuble devra s'adapter parfaitement au MFP et ne devra pas entrainer d'encombrement supplémentaire trop important. Il sera chiffré en option.

6.9 MODIFICATION D'UN MODÈLE SÉLECTIONNÉ POUR UNE CATÉGORIE

Un nouveau modèle, en remplacement de celui initialement sélectionné pour une catégorie pourra être envisagé dans les situations suivantes :

- Sur proposition du titulaire du marché en cas de retrait de commercialisation du ou des matériels considérés
- Sur proposition du titulaire du marché à la mise sur le marché d'un nouvel équipement pouvant apporter un gain qualitatif ou financier

Sa validation suivra alors les mêmes règles et étapes que le chantier validation technique.

Chaque adhérent pourra demander un prêt de matériel dès lors qu'une commande émane de son établissement et porte sur un nouveau modèle.

6.10 FIN DE VIE D'UN MATERIEL

Le candidat précisera dans le Bordereau de prix Unitaire le volume maximum d'impressions pouvant être réalisé sur les matériels proposés. En cas d'atteinte d'un volume excédant le volume maximum, le titulaire pourra proposer l'échange du matériel avec un équipement existant qui est sous utilisé. En cas d'impossibilité d'échange le remplacement du matériel sera proposé, à la charge de l'établissement adhérent. Le contrat de location du nouveau matériel sera de la même durée que le contrat initial.

ARTICLE 7 - PREREQUIS ENVIRONNEMENTAUX

7.1 EXIGENCES APPLICABLES AUX SOLUTIONS D'IMPRESSION NEUVES

Toutes les configurations neuves proposées par le Titulaire disposent de l'écolabel **Ange Bleu (Blauer Engel)** ou d'un écolabel équivalent. Est considéré comme équivalent un écolabel de type I conforme à la norme ISO 14024, ou tout autre moyen de preuve établissant que les caractéristiques du matériel sont au moins équivalentes à celles du référentiel Ange Bleu en vigueur pour les imprimantes et équipements multifonctions.

Le respect de ce référentiel implique notamment les caractéristiques suivantes.

a) Conception et composition des matériels

- Écoconception, recyclabilité et caractère réutilisable des matériels et des pièces qui les composent, conformément aux exigences du référentiel.
- Absence de métaux lourds, de matériaux et de substances dangereuses, dans les conditions précisées par le référentiel.
- Présence obligatoire de matériaux recyclés dans le matériel.
- Présence possible de plastique recyclé.

b) Fonctionnalités d'usage

- Compatibilité sans réserve avec le papier recyclé
- Présence obligatoire de l'option multipage (impression de plusieurs pages sur une même feuille).

c) Consommation énergétique

- La valeur TEC[1] ne dépasse pas les seuils fixés par la formule de calcul du référentiel.
- Le matériel se met automatiquement en veille au bout d'un délai qui dépend de sa vitesse d'impression :

Vitesse d'impression	Délai maximal avant mise en veille
Moins de 30 pages/min	60 minutes
30 pages/min et plus	120 minutes

d) Émissions sonores et polluantes

- Les émissions sonores ne dépassent pas les valeurs plafond calculées selon la formule du référentiel.
- Les émissions de polluants ne dépassent pas les valeurs plafond suivantes, mesurées en phase d'impression :

[1]La valeur TEC (Typical Electricity Consumption) correspond à la consommation électrique standard hebdomadaire, exprimée en kWh/semaine.

Polluant (mg/h)	Monochrome	Couleur
Ozone (technologie laser uniquement)	1,5	3
COV totaux (laser et jet d'encre)	10	18

e) Consommables et emballages

- Le Titulaire reprend obligatoirement les consommables d'impression usagés. Il les traite en priorité par réutilisation et, à défaut, par recyclage.
- Les emballages plastiques ne contiennent aucun polymère halogéné.
- Les emballages en papier ou en carton contiennent de la matière recyclée, aux taux précisés par le référentiel.

f) Information de l'utilisateur

- Le matériel est accompagné de l'information et de la documentation utilisateur exigées par le référentiel.

7.2 7.11.2 PARAMETRAGE PAR DEFAUT

Sauf demande expresse des adhérents, pour améliorer la performance environnementale à l'usage, toutes les solutions d'impression, neuves comme reconditionnées, sont livrées et maintenues paramétrées par défaut en **impression recto/verso** pour les formats A4 et A3.

7.3 7.11.3 PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES SUPERIEURES

Les solutions d'impression, neuves comme reconditionnées, peuvent dépasser les exigences du présent article, notamment sur les points suivants :

- la valeur TEC ;
- des fonctions de gestion de l'énergie intégrées en plus de la mise en veille automatique ;
- les émissions de polluants (ozone et COV totaux) ;
- la part de plastique recyclé dans l'équipement.

Le Titulaire précise ces caractéristiques dans son mémoire environnemental (annexe « Performance environnementale de l'offre »). Elles l'engagent pendant toute la durée d'exécution du marché.

ARTICLE 8 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

8.1 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES OBLIGATOIRES

Afin de couvrir des besoins associés aux équipements d'impression non couverts par les services récurrents, des services complémentaires soumis à facturation sont définis. Ces services peuvent être commandés à tout moment, de manière unitaire ou cumulée et ce, sans engagement de volume.

8.1.1 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les prestations complémentaires sont composées à minima des prestations suivantes :

- Prestations de **« Déménagement de solution d'impression »,** ayant pour but de réaliser les déménagements de solution d'impression entre différents sites géographiques d'un même établissement. La prestation consiste à déménager des solutions d'impression au sein d'un site ou entre sites d'un établissement adhérent. Le déménagement peut concerner un déplacement au sein d'un même site ou un déplacement entre des sites différents.

  Pour finaliser le déménagement, le titulaire devra brancher électriquement le périphérique déplacé sur son nouvel emplacement et imprimer une page de configuration réseau pour s'assurer du bon fonctionnement de l'appareil. Pour chaque solution d'impression concernée, la réalisation d'un déménagement fera l'objet d'un procès-verbal précisant les opérations du déménagement et la réalisation des tests de redémarrage.

  En cas de déplacement d'un matériel effectué par l'établissement, ce dernier devra nécessairement signaler ce déplacement au titulaire et assumer les pannes pouvant être occasionnées par ce déplacement. Une non signalisation suspendra les pénalités qui pourraient être encourues du fait d'une mauvaise adresse /localisation.

- Prestations complémentaires « **d'étude, de réalisation et de conduite de projet** », ayant pour but de bénéficier de l'expertise du Titulaire pour le traitement de sujets techniques spécifiques non couverts par les services récurrents.

  Ces prestations consistent à apporter une expertise sur des sujets spécifiques non couverts par les services récurrents au travers de prestations ponctuelles. Elles feront l'objet d'un cahier des charges fourni par l'adhérent qui précisera les besoins, les contraintes et les livrables attendus.

  Le Titulaire aura en charge la fourniture d'un devis en utilisant les unités d'œuvre mentionnées au bordereau de prix. Sur validation de ce devis, la réalisation de la prestation donnera lieu à l'émission du bon de commande.

  Le tarif journalier proposé intégrera l'ensemble des frais de déplacement et de nourriture.

- Prestations « **de relevés de compteurs » :** Quand le relevé de compteurs ne peut être automatisé (pour des matériels non connectés en réseau par exemple), le candidat proposera des méthodes de remontées de compteurs alternatives et indiquera un tarif horaire de technicien le cas échéant.

- Prestations « **journée complémentaire de technicien sur site » :** Les établissements adhérents qui le souhaitent peuvent demander la mise à disposition de techniciens sur site. Ces techniciens assureront les prestations prévues dans le cadre du maintien opérationnel. Pourront s'ajouter à ces prestations le changement des toners, des prestations de gestion de parc, …

Les candidats indiqueront dans leur réponse le nombre de matériels minimum permettant à un établissement de pouvoir profiter de ces prestations. Ce nombre inclura indifféremment une imprimante ou un MFP. Ils indiqueront également le surcoût journalier au cas où cette prestation engendre un coût supplémentaire.
La notion de site intègre l'ensemble des sites hospitaliers d'un adhérent sans que la distance entre le site principal et les sites satellites n'excède 30 kilomètres. En cas de déplacement les adhérents pourront mettre à disposition un véhicule ou souscrire une prestation complémentaire.

Le titulaire réalisera des prestations de maintenance hors garantie sur les matériels dont les pannes/casses sortent du contrat de maintenance. Ces prestations devront faire l'objet d'un devis. L'établissement adhérent procédera à l'émission d'un bon de commande après acceptation du devis.

- Prestations de **« chantier de définition de la politique d'impression »,** ayant pour but de définir les règles d'attribution et de dimensionnement des équipements d'impression ainsi que les règles d'usage. Cette prestation sera forfaitaire. Le candidat indiquera dans sa réponse les étapes proposées et la méthodologie. A l'issue de la prestation la politique d'impression sera matérialisée sous forme d'un livrable. C'est la validation de ce livrable par l'établissement adhérent qui déclenchera la validation de la prestation (Cf CCAP).

- Les **formations plénières** s'adresseront à 10 utilisateurs maximum, en session de deux heures (optionnelles) seront plus complètes et devront permettre à des utilisateurs référents de connaitre l'ensemble des fonctionnalités et de pouvoir les mettre en œuvre. Le cas échéant, ces formations pourront nécessiter plusieurs séances dans un même service pour prendre en compte les équipes de nuits. Ces formations seront tarifées à la session de formation.

8.1.2 TECHNICIEN DEDIE SUR SITE A TEMPS PLEIN

Sur demande des adhérents, le titulaire devra fournir une prestation de technicien sur site dédié (temps plein). En contrepartie, les candidats proposeront un coût page inférieur. Ces établissements devront souscrire un nombre de journées de technicien suffisants pour couvrir une présence permanente sur le site.

Ce technicien assurera à minima les missions suivantes :

- Participation active au déploiement des équipements en support du technicien d'installation
- Formation des utilisateurs
- Traitement des tickets envoyés par le support informatique de l'établissement,
- Entretien préventif et pro-actif du parc
- Intervention et résolution des pannes matérielles,
- Déclenchement des interventions de maintenance avec pièce nécessaire
- Gestion du parc et de l'inventaire des matériels sur l'outil du titulaire,
- Synchronisation des informations d'inventaire avec l'outil d'asset management du site,
- Gestion de la localisation géographique précise des matériels,
- Gestion de l'outil d'administration,
- Reporting spécifiques à la demande de l'établissement,

- Prise en compte des demandes d'IMAC
- Réalisation des déplacements dans la limite des capacités logistique à la portée du technicien
- Pilotage des IMAC réalisés par la logistique du titulaire (accompagnement lors de la déconnexion et de la reconnexion)
- Gestion des consommables envoyés sur un point unique du site uniquement sur ce site. En cas de site avec des annexes, la livraison en pied de machine pourra être proposée pour ces annexes.
- Gestion des consommables envoyés sur un point unique du site central. En cas de site avec des annexes, la livraison en pied de machine pourra être proposée pour ces annexes.
- Réception des consommables, inventaire & gestion de stock et reporting associé
- Constitution d'un stock de consommables, gestion des approvisionnements en mode PULL & réapprovisionnement par lot
- Suivi des alertes via l'outil d'administration
- Gestion des retours de consommables vides ou usagés
- Approvisionnements des containers CONIBI

8.1.3 JOURNEE DE TECHNICIEN SUR SITE

Les adhérents peuvent demander ponctuellement la mise à disposition de techniciens sur site. Ces techniciens assureront les prestations prévues dans le cadre du maintien opérationnel. Pourront s'ajouter à ces prestations le changement des toners, des prestations de gestion de parc, …

Le Titulaire réalisera des prestations de maintenance hors garantie sur les matériels dont les pannes/casses sortent du contrat de maintenance. Ces prestations devront faire l'objet d'un devis. L'adhérent procédera à l'émission d'un bon de commande après acceptation du devis.

Cette prestation ne permettra pas de bénéficier d'un coût page inférieur.

8.2 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE FACULTATIVE – OUTIL DE GESTION DES IMPRESSION

Les candidats proposeront un outil de gestion des impressions qui permettra de piloter le parc d'impression d'un établissement adhérent et proposera des fonctionnalités de gestion des impressions par badge. Les spécifications techniques de cet outil sont décrites à l'article 13.

Cet outil est différent de l'outil d'administration obligatoirement fourni dans le cadre du marché.

ARTICLE 9 - GOUVERNANCE

9.1 ORGANISATION MISE EN PLACE PAR L'ETABLISSEMENT ADHERENT ET LE TITULAIRE

9.1.1 ORGANISATION DE L'ADHERENT

Chaque établissement adhérent identifiera trois rôles de référents :

- Référent technique : Participation aux phases d'appropriation. En charge du déploiement au niveau informatique. En charge de la transmission des adresses IP lors de la phase du déploiement. En charge de la qualification technique des machines. C'est lui qui accompagne le fournisseur lors des installations.
- Référent administratif (marché, financier) : En charge du déploiement d'un point de vue administratif. Référent commandes/livraisons. Connaissance de l'ensemble des MFP au marché pour proposition au terrain. Connaissance de chaque relais terrain ; connaissance du parc à déployer
- Référent pilotage marché : référent général. Participation aux phases d'appropriation, de déploiement et d'exécution du marché. Suivi du parc des MFP, des transferts, des ajouts de MFP.

Une même personne pourra cumuler les rôles de référent. En cas d'absence d'un référent, l'adhérent désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

9.1.2 ORGANISATION DU TITULAIRE

Il est souhaité que le Titulaire soit représenté par un seul interlocuteur, responsable opérationnel de l'ensemble du contrat, chargé de coordonner les différentes actions et informations auprès des adhérents, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du contrat.

Il devra être investi de l'autorité suffisante pour pouvoir prendre toutes décisions concernant la réalisation du contrat.

Le « Coordinateur global » du Titulaire sera maitre d'œuvre de la réalisation des prestations prévues dans le marché. Il assurera à ce titre la responsabilité de fournir à l'adhérent les produits, services et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu.

Il aura notamment en charge :

- Le pilotage des prestations,
- L'organisation des instances prévues dans le PAQ et la réalisation des livrables associés,
- Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,
- La validation pour le compte du Titulaire de tous les livrables,
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations,
- Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.

Il sera l'interlocuteur de l'établissement, auquel il rapportera.

En cas d'absence du Coordinateur global, le Titulaire désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

9.2 PRINCIPES DE LA RELATION SOUHAITEE

Il est attendu que le titulaire soit particulièrement réactif en cas de problèmes, quels qu'ils soient, en communiquant au plus tôt à l'établissement l'existence dudit problème.

Dans le cas d'un incident en dehors de son périmètre de responsabilité, le Titulaire collaborera de manière active à sa résolution dans la mesure de ses moyens.

Le coordonnateur du marché sera sollicité en cas de problèmes récurrents. Il interviendra en tant que médiateur. Il sera également sollicité pour tout changement qui aura un impact sur le marché signé (modification de références, de tarifs, …)

9.3 INSTANCES DE PILOTAGE

Le pilotage du contrat doit être réalisé dès la fin de la phase d'appropriation et de déploiement et se terminera avec la fin de la prestation de retrait des matériels. **Les COSUI et COPIL seront planifiés à l'initiative de l'établissement adhérent**.

9.3.1 COMITE DE SUIVI TECHNIQUE (COSUI)

Le comité de suivi technique traite du suivi opérationnel de la prestation.

Il se réunit :

- A périodicité hebdomadaire durant les phases « Appropriation et déploiement » et « Reprise du parc »,
- à la demande durant la phase « Exploitation »

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le calendrier des comités de suivi technique est fixé par le comité de pilotage,
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à l'adhérent 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte-rendu doit être fourni par le titulaire à l'adhérent sous un délai de 2 jours ouvrés, il est approuvé par écrit lors de la réunion suivante,
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage.

9.3.2 COMITE DE PILOTAGE LOCAL (COPIL LOCAL)

Le comité de Pilotage, se réunit :

- Tous les mois durant la phase « d'appropriation et déploiement » et durant la phase « Reprise du parc ».
- Tous les 6 mois durant la phase de « maintien en condition opérationnelle » du marché. Cette fréquence pourra être ramenée à 3 mois pour les établissements ayant plus de 500 matériels d'impression.

Il a notamment pour mission :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire,
- De suivre et décider de plans d'améliorations,
- De suivre l'avancement des projets,
- De préconiser des évolutions nécessaires
- De consolider l'ensemble des Comités de Suivi Technique,
- De traiter les pénalités,
- De valider les éléments de facturation,
- D'arbitrer et décider en fonction des éléments soumis.
- D'analyser les 6 derniers mois de fonctionnement et de fixer les orientations majeures des 6 prochains mois.

Le Comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant qu'il juge nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à l'établissement adhérent 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du compte rendu.

9.3.3 COMITE DE PILOTAGE NATIONAL (COPIL NATIONAL)

Le Comité de pilotage annuel, se réunit une fois par an à Paris intra-muros, dans des locaux qui pourront être mis à disposition gracieusement par le Titulaire. Tous les établissements adhérents au marché seront conviés.

9.4 PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Un plan d'assurance qualité (PAQ) détaille les moyens mis en œuvre par le titulaire pour assurer les engagements de service exigé dans le marché.

Il définit notamment :

- Le périmètre d'intervention de l'adhérent
- Les moyens mis en œuvre par le titulaire pour assurer le service
- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation de la qualité de la prestation fournie,
- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation du niveau du service rendu,
- Les moyens mis en œuvre pour assurer l'amélioration continue de la qualité de service

Il inclura la définition des indicateurs de niveau de service attendus par l'adhérent, la définition de leur méthode de calcul ainsi que leur méthode de production.

Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le titulaire et validé par l'adhérent lors de la phase « Appropriation et déploiement ».

Le titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au contrat et au cahier des charges.

Durant l'exécution du marché, ce livrable devra évoluer. Il est attendu du titulaire qu'une révision par an soit réalisée.

Dans le cadre de sa réponse, le soumissionnaire fournira un projet de PAQ suffisamment abouti pour que l'établissement puisse en évaluer la pertinence.

9.5 LIVRABLES

Les livrables associés à cette phase de gouvernance, sont les suivants :

- Comités
  - Ordre du jour,
  - Compte-rendu.
- Suivi du marché
  - Reporting d'activité,
  - Tableaux de bord de suivi,
  - Éléments de facturation consolidés.
- Suivi et mise à jour du PAQ,

Les livrables de la prestation sont validés par les adhérents au regard de la qualité rédactionnelle (lisibilité et compréhension), de la pertinence et de la complétude des informations contenues.

ARTICLE 10 - TABLEAUX DE BORD ET REPORTING

Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats. Sur cette base, le Titulaire devra identifier dans le cadre du plan d'amélioration continu :

- Les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre,
- Les défauts d'application des bonnes pratiques,
- Les mesures correctives à mettre en œuvre.

Le reporting devra se faire à deux niveaux :

- Au niveau du coordinateur du marché tous les 6 mois. Il comprendra les informations nécessaires :
  - Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie et en terme financier.
  - Au suivi du parc de matériels d'impression : type de matériels déployés, options, âge du parc, taux de matériel reconditionné ; volume de pages global imprimées (par typologie de machines, de couleurs de formats)
  - Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés : niveaux de pénalités payés aux adhérents, nombre de SLA atteints, …

- Au niveau du référent de chaque établissement adhérent tous les trimestres. Il comprendra les informations nécessaires :
  - Au suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie
  - Au suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés par l'établissement adhérent.

Les modalités et le contenu du reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges, ...) seront indiqués par le candidat dans sa réponse. Le reporting doit inclure au minimum :

- le nombre d'impressions réalisées par mois, par site, par équipement, par type (A4, A3, NB, couleur), le nombre de scan, de photocopies, de recto-verso.
- L'évolution par rapport aux mois précédents.
- Le taux de disponibilité par appareil et sur l'ensemble du parc adhérent pendant la période concernée.
- Le taux de résolution des incidents par la hotline du Titulaire.
- Le type et la nature des interventions niveau 2 et 3 (interventions de technicien).
- La durée moyenne et l'écart type des interventions de niveau 2 et 3 (interventions de technicien).
- Le bilan des déménagements des équipements pendant la période concernée.

Les indicateurs et chiffres seront accompagnés de commentaires pertinents sur l'utilisation et la nature du parc. Le Titulaire conseillera sur des actions de bonne gestion de flotte d'impression.

Le Titulaire devra également présenter dans son reporting l'évolution de ces indicateurs sur l'année en cours.

ARTICLE 11 - NIVEAUX DE SERVICE

Les établissements adhérents utilisent des matériels d'impression dont le niveau de disponibilité requis varie. Pour répondre à ces besoins le candidat proposera des niveaux de services différents. Deux niveaux de services liés au temps de remis en fonctionnement seront combinés avec 2 niveaux de disponibilité du parc :

- Le niveau standard qui s'applique à 97% au minimum du parc
- Le niveau premium qui s'applique à 3% maximum du parc

Ces niveaux de services seront déclinés selon le déclenchement et le temps de résolution des incidents (GTR)

Les plages horaires standards sont les suivantes : Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. Le candidat pourra proposer une plage horaire plus étendue. Cette proposition sera évaluée.

Voici le tableau récapitulatif des différents niveaux de services :

Niveau de service	GTR	Taux de disponibilité du parc / niveau de service
Standard	≤ J+1	97%
Standard avec technicien sur site	≤ 8 heures	98%
Premium	≤ 6 heures	99%

Les niveaux de services requis sont indiqués dans le document « Annexe 2 au CCAP - Engagements de service ».

ARTICLE 12 - OUTIL D'ADMINISTRATION

Ce chapitre détaille les caractéristiques, fonctionnalités, règles d'intégration/sécurité et d'exploitation auxquelles l'outil d'administration centralisée devra répondre.

L'outil d'administration centralisée pourra s'appuyer sur un ou plusieurs logiciels qu'ils soient propriétaires et/ou libres. L'ensemble des logiciels fournis par le titulaire devra être compatible avec l'ensemble des matériels et accessoires proposés par le titulaire.

Interopérabilité de l'outil d'administration (cf. articles 7.3.1 et 7.3.2) :

- L'outil d'administration centralisée proposé par le Titulaire devra respecter les mêmes principes d'interopérabilité et de réversibilité que ceux exigés aux articles 7.3.1 et 7.3.2 : absence de tout mécanisme, matériel ou logiciel, limitant l'administration, la supervision ou le pilotage des impressions par un outil tiers, y compris open source ;

- Exposer une interface de programmation (API) documentée (REST, SNMP ou équivalent), sans restriction ni clause de confidentialité, permettant à la CAIH ou à un établissement adhérent d'intégrer tout ou partie des données et fonctions de supervision, de reporting et d'administration dans un outil tiers, y compris open source ;

- Garantir que le recours par la CAIH ou un établissement adhérent à un outil de supervision ou d'administration tiers, y compris open source, n'entraîne aucune dégradation des niveaux de service, ni coût supplémentaire ni pénalité contractuelle ;

Le candidat précisera dans son offre les modalités techniques (protocoles, formats d'échange, documentation mise à disposition) permettant cette interopérabilité.

12.1 FONCTIONNALITES

Les fonctionnalités offertes par l'outil d'administration centralisée et plus particulièrement celles contribuant à une gestion industrielle du parc d'impression par le titulaire seront appréciées. Notamment les fonctionnalités suivantes :

- Éléments de facturation : Collecte automatique des données issues des différents compteurs (nombre de pages imprimées N&B et couleur, A3 ou A4, …).
- Reporting et tableaux de bord
    - Production automatique de rapports et de tableaux de bord sur l'état d'utilisation des matériels et consommables (ex : mesure du taux d'utilisation des matériels, mesure de la consommation énergétique, ...),
    - Production d'inventaire de parc (ex : localisation, adresse IP, nom DNS, numéro de série, modèle, version de firmware, accessoires installés, ...).
- Supervision du parc
    - Remontée d'alertes techniques pour la maintenance des matériels,
    - Remontée d'alertes en fonction de seuils définis sur l'utilisation des consommables,

  - Mesure des différents indicateurs,
  - Respect de la conformité de la solution d'impression déployée vis-à-vis de la configuration de référence.
- Mise à jour du parc
  - Déploiement massif ou unitaire de logiciels, firmware ou correctifs,
  - Activation de nouvelles fonctionnalités ou modifications de paramétrages
  - Maintien d'un inventaire de parc à jour : Tout déploiement ou retrait d'Imprimantes ou MFP (ou des accessoires associés) devra être pris en compte dans cet inventaire de manière automatique.
- Les alertes de maintien en conditions opérationnelles du service. Avec en particulier :
  - Le déclenchement des actions de maintenance préventive et corrective,
  - Le suivi (traçabilité) des actions de maintenance préventive et corrective,
  - La génération d'alertes en cas de dépassement des plages de maintenance.
- Évolutivité de l'outil : Capacité à prendre en compte les nouveaux équipements ou fonctionnalités mis en place tout au long du marché

Le soumissionnaire devra décrire dans son offre les fonctionnalités offertes par l'outil qu'il propose et doit préciser ses capacités en termes de délégation de droits. La solution devra permettre son utilisation par certains utilisateurs à des fins de reporting, de statistiques et de facturation.

12.2 CONTRAINTES D'INTEGRATION

L'accès à l'outil d'administration devra être possible à partir de tous les établissements adhérents.

12.2.1 SERVEUR

L'outil d'administration centralisée sera hébergé chez le titulaire. Les conditions de support en situation de mutualisation devront être explicitées.

12.2.2 CLIENT

L'interface de l'outil d'administration centralisée devra être accessible à partir d'un navigateur internet (Chrome, Edge ou Firefox). La solution privilégiera l'usage de technologies web (html, java, ...) ne nécessitant aucune installation sur le client, afin de limiter l'adhérence au poste de travail. Le poste client sera un poste fixe ou un poste portable, selon les besoins de mobilité.

12.3 EXIGENCES DE SECURITE

L'outil d'administration devra respecter les règles de sécurité des établissements adhérents. Son accès par un navigateur devra être si possible chiffré en HTTPS (avec certificat si possible).

Il est attendu du candidat :

- Qu'il précise les mécanismes à mettre en place pour n'autoriser le serveur à se connecter qu'aux seuls dispositifs d'impression (ex : des filtres peuvent-ils être mis en place).
- Qu'il indique s'il existe une possibilité de chiffrement des données transmises des sites internes des adhérents vers l'externe,
- Qu'il indique les ports TCP IP utilisés dans les différentes fonctions et précise si leur modification est possible.

ARTICLE 13 - OUTIL DE GESTION DES IMPRESSIONS

Cet outil pourra être proposé en prestation supplémentaire éventuelle. Un onglet spécifique du BPU sera utilisé pour proposer les différentes tarifications afférentes à cet outil

13.1 ERGONOMIE

L'outil doit présenter une ergonomie conforme à l'état de l'art et tenir compte du profil des différents utilisateurs.

13.2 GESTION DES ACCES / CONFIDENTIALITE

Un annuaire Active Directory (AD) ou un annuaire LDAP devra pouvoir être utilisé pour l'authentification des utilisateurs de l'outil.

Pour les comptes non présents dans l'AD ou le LADP, le logiciel doit permettre de gérer localement une authentification (login et mot de passe).

Le système doit permettre de décrire les utilisateurs et de gérer les droits d'accès en fonction de leurs rôles. Le candidat précisera les possibilités de paramétrage des rôles (populations, actions, fonctions…) prévues au niveau du système.

13.3 COUVERTURE FONCTIONNELLE ATTENDUE

13.3.1 GESTION DU PARC DE MATERIELS D'IMPRESSION

L'outil devra permettre à minima :

- D'assurer la gestion de l'ensemble des matériels d'impression, quelle que soit leur marque ou modèle. Si des modèles ne sont pas disponibles en standard, leurs mib (Management Information base) devront pouvoir être déclarées dans l'outil.
- De présenter les matériels dans un tableau synthétique et paramétrable : L'outil devra intégrer un tableau permettant d'avoir accès à l'ensemble ou à un sous ensemble des matériels d'impression. Le contenu du tableau (données affichées) devra pouvoir être paramétrable
- La recherche automatique des matériels d'impression : L'outil devra disposer d'une fonction de détection automatique des matériels d'impression connectés sur le réseau ou sur une plage d'adresses IP prédéfinie. En outre, l'intégration manuelle d'un ou plusieurs matériels devra être possible.

Le candidat indiquera dans sa réponse l'ensemble des fonctionnalités de gestion du parc offerte par son outil.

13.3.2 MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'IMPRESSION :

L'outil devra permettre la mise en place, et le suivi d'une politique globale d'impression et d'une politique de sécurisation des impressions. Il permettra :

- Un suivi et une comptabilisation financière des couts d'impression, en temps réel,
- d'implémenter et de définir des règles de gestion des impressions, permettant d'assurer le respect de la politique d'impression de l'établissement adhérent
- de rediriger les impressions en fonction des règles de gestion, en fonction du cout de l'impression ou en fonction des règles de sécurités,
- de fixer les droits d'impression par utilisateur ou par matériel (blocage de certains matériels, de la couleur, …).

Le candidat indiquera dans sa réponse l'ensemble des fonctionnalités offertes par son outil pour permettre de déployer une politique globale d'impression.

13.3.3 ASSURER LA MOBILITE DES IMPRESSIONS (« FOLLOW-ME PRINTING ») :

L'outil proposera cette fonctionnalité permettant d'imprimer un document, qui est conservé sur un serveur jusqu'à l'authentification de l'utilisateur sur une matériel pour lancer l'impression.

L'authentification pourra être faite soit par badge soit par saisi d'un identifiant/mot de passe sur les matériels le permettant.

13.3.4 DEFINITION ET EXECUTION DE RAPPORTS :

L'outil devra proposer :

- Des rapports standards permettant un suivi de l'ensemble du parc et des éditions réalisées
- Un générateur de rapport permettant de créer manuellement des rapports spécifiques

13.4 LICENSING

Le candidat indiquera le cout de licence du logiciel d'administration. Ce cout pourra être unitaire (par matériel d'impression), par tranche, … Une licence site par établissement adhérent sera très appréciée.

13.5 PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE

Le cout d'intégration couvre l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en service du système complet. Il pourra être unitaire (par matériel d'impression), par tranche, …

L'intégration couvre :

- les prestations d'installation des environnements (le candidat précisera les environnements qu'il convient de prévoir pour la mise en œuvre du système dans de bonnes conditions)
- les prestations de formation et d'assistance au paramétrage,
- l'aide à l'élaboration des cahiers de recette,
- la mise à disposition de la documentation fonctionnelle et technique, adaptée aux besoins de l'adhérent,
- l'assistance au démarrage.

Le candidat indiquera également les couts de journées de prestations complémentaires qui pourront être réalisées à l'issue du déploiement de la solution.

L'ensemble des tarifs indiqués pour les prestations intégreront les frais de déplacement sur site et d'hébergement.