



**CCTP**  
**Cahier des Clauses Techniques**  
**Particulières**

**Objet :**  
**Renouvellement des Copieurs &**  
**Services Associés**



# SOMMAIRE

## **1. Préambule**

## **2. Objet du projet**

### **2.1. Objectifs**

### **2.2. Résultats attendus**

## **3. Description de l'existant**

### **3.1. Contexte général –HABITAT Hauts de France**

### **3.2 La gestion des systèmes d'information**

### **3.3 Les utilisateurs du système d'information**

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

### **4.1 Configuration des machines**

### **4.2 Maintenance à la copie**

#### **4.2.1 Durée du contrat de maintenance**

#### **4.2.2 Garantie de Temps de Rétablissement**

#### **4.2.3 Consommables**

#### **4.2.4 Volumétrie Annuelle Constatée**

#### **4.2.5 Coût à la copie Noir et Blanc/couleur**

#### **4.2.6 Contact Hotline**

### **4.3 Logiciel de Gestion**

### **4.4 Préconisations Techniques**

### **4.5 Au titre des études**

### **4.6 Au titre des installations**

### **4.7 Au titre des essais et contrôles**

### **4.8 Au titre de la documentation**

### **4.9 Au titre de la garantie**

### **4.10 Service de facturation analytique détaillée**

### **4.11 Tarification**

### **4.12 Périodicité de factures**

### **4.13 Délais de livraison**

### **4.14 Service Après-Vente**

### **4.15 Composition du Comité de Pilotage**

### **4.16 Tableau de bord à transmettre avant chaque réunion annuelle**



## **1. PREAMBULE**

Par cette consultation, HABITAT Hauts de France souhaite renouveler une partie de son parc copieurs et faire évoluer les services associés en vue de répondre à ses besoins métiers jusqu'en Mars 2025.

Cette consultation porte sur :

- ✓ L'achat ou la location de machines correspondantes aux besoins réels.
- ✓ La mise en place d'une maintenance à la copie pour maîtriser ses coûts de gestion.
- ✓ La mise en place d'un suivi analytique pour suivre les évolutions et les besoins tout au long du contrat.
- ✓ Toutes les recommandations à mettre en œuvre pour améliorer la sécurité, les performances et la disponibilité de la solution.



## **2. OBJET DU PROJET**

HABITAT Hauts de France souhaite renouveler son parc de copieurs couleur de façon à le rendre plus homogène, plus performant et plus en adéquation avec ses besoins actuels et futurs par l'achat ou la location de multifonctions neufs et souscrire à un service de maintenance pour l'ensemble de son parc de MFP.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) exprime les besoins techniques pour la présente consultation.

Les entreprises doivent avoir pris connaissance, des installations, de tous les documents mis à leur disposition et s'enquérir de toutes les informations qui leur sembleraient utiles pour répondre aux besoins exprimés.

Le Titulaire ne saurait se prévaloir, postérieurement à la signature de la consultation, d'une communication insuffisante.

Le Candidat devra présenter une offre répondant aux besoins exprimés sans la sur-qualifier de façon ostentatoire.

### **2.1. Objectifs**

- Répondre aux besoins des utilisateurs,
- Diminuer le coût général lié à l'impression,
- Optimiser les temps de gestion.

### **2.2. Résultats attendus**

- Un système d'impression rationalisé,
- Un design universel des modèles,
- L'installation organisée, respectueuse des délais et des conditions,
- La formation adaptée à une prise en mains rapide et à l'écoute des utilisateurs,
- L'application des politiques d'impression, exemples : confidentialité ; paramétrage de profils par défaut sur critères recto/verso + N&B et mode économe, ...

Les différentes sources d'impressions pour HABITAT Hauts de France sont les suivantes :

- Bureautique (Office 365, Suite Adobe, etc....)
- Logiciels métiers (ERP, outils dédiés à certains métiers au sein de l'entreprise)



### **3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT**

#### **3.1. Contexte général – HABITAT Hauts de France**

Nous sommes une ESH dont le siège social est situé à COQUELLES.

Quelques chiffres :

- 21.000 logements gérés
- 220 salariés
- 8 agences

Nos implantations :

Siège social : 520, Bd du Parc d'Affaires 62231 COQUELLES

- Agences :
- 120, rue de l'impératrice 62600 BERCK
  - 34, rue du Docteur Dhénin 62400 BETHUNE
  - 2, Parvis Victor Planchon 62200 BOULOGNE SUR MER
  - 34, Bd Lafayette 62100 CALAIS
  - 28, rue du Leughenaer 59140 DUNKERQUE
  - 74, Bd du Général de Gaulle 59100 ROUBAIX
  - 35, rue Carnot 62500 ST OMER
  - 7, Place de la République 59300 VALENCIENNES

#### **3.2 La gestion des systèmes d'information**

Pour effectuer la gestion du système d'information, HABITAT Hauts de France dispose d'un service informatique composé de :

- Un Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique
- Une Assistante
- Un Chef de Projet Informatique
- Un Analyste – Programmeur
- Une Développeuse
- Un Gestionnaire systèmes et réseaux
- Un Gestionnaire des Achats



Le service informatique localisé au siège social de COQUELLES développe les applications métier, installe, surveille, maintient et gère les améliorations de l'ensemble du système d'information et du numérique, et notamment :

- Les serveurs physiques et virtuels
- Le stockage virtualisé
- Les applications métiers
- Les applications bureautiques
- Les postes de travail
- Le système de téléphonie
- Les systèmes d'impression

### 3.3 Les utilisateurs du système d'information

HABITAT Hauts de France compte aujourd'hui environ 220 utilisateurs du SI.

## 4. DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS

### 4.1 Configuration des machines

Quel que soit le modèle, le copieur sera multifonctions avec **à minima** les caractéristiques suivantes :

- Edition en N & B et couleur de page format A4/A3, en recto/verso,
- Photocopieur de document format A4/A3 en recto/verso,
- Numérisation de document format A4/A3 en recto/verso **en un seul passage**
- Muni d'une capacité de 2 magasins papier de 500 feuilles minimum avec un grammage papier à minima de 70 grammes,
- D'un bac récepteur à minima de 100 feuilles (*on entend par bac récepteur que les documents sortis en impression, ne devront pas tomber de l'appareil*),
- Impression et numérisation sécurisées,
- Ecran tactile de taille minimale de 10 pouces,
- Compatible avec la solution d'impression Ysoft SafeQ 6, ID du support MA 1500623
- Numérisation d'un document R/V en un seul passage



- Photocopieurs multifonctions – 45 P.P.M – N&B & couleurs, Quantité : 4

Ces appareils sont destinés aux services pour une utilisation journalière de noir et blanc et de couleurs.

Ils devront posséder les caractéristiques minimales reprises au préambule du présent article ainsi que les caractéristiques suivantes :

- Mémoire vive de 4000 MO à minima,
- Disque dur 250 GO à minima,
- Format d'impression du A5 au A3,
- Copieur capable d'éditer à minima 45 P.P.M sur papier 80 grs format A4 en n&b et couleurs,
- Changement des consommables en cours d'édition serait un plus
- Capacité minimale bac à feuilles 500 feuilles format A4 papier 80 grs,
- Capacité minimale bac à feuilles 500 feuilles format A3 papier 80 grs,
- Capacité minimale bac à feuilles 2500 feuilles format A4 papier 80 grs,
- Grammage papier de 70 grs/m<sup>2</sup> à 250 grs/m<sup>2</sup>
- Résolution minimale de la copie 600 x 600 ppp ;
- Résolution d'impression minimale de 1200 x 1200 ppp ;
- Résolution du scan minimale 600 x 600 ppp ;
- Numérisation à minima en scan to email, SMB, USB et FTP ;
- Numérisation couleur de document au format A3 et A4 ;
- Numérisation d'un document R/V en un seul passage ;
- Module trieur décalé avec finition agrafage en coin et 2 points (boîte de 200 agrafes au minimum),

A proposer et chiffrer :

- Prestation de livraison et installation,
- Formation utilisateur,
- Formation en ligne,
- Guide, Poster d'utilisation,
- Lecteur de badge « MIFARE », ce dernier ne doit pas être visible et donc être intégré au copieur,
- Les répondants auront la possibilité de tester nos badges sur leurs lecteurs (à la demande),
- Licences d'intégration à la solution SafeQ en place,
- Une solution de Type FAX to cloud avec portabilité des lignes existantes pourra être proposée.



## **4.2 Maintenance à la copie**

### **4.2.1 Durée du contrat de maintenance**

Le contrat de maintenance devra avoir une durée totale de 5 années à compter de la mise en service prévisionnelle à savoir le 1er Avril 2020. Une proposition de prolongation doit être faite pour une année supplémentaire au-delà des 5 ans.

### **4.2.2 Garantie de Temps de Rétablissement**

La Garantie de Temps de Rétablissement d'une machine ne devra pas dépasser 1 jour ouvré. Ce délai partira à compter de la prise en compte de l'incident par une hotline du lundi au vendredi et de 8h à 18h.

### **4.2.3 Consommables**

Les consommables suivants devront être compris dans la maintenance à la copie :

- Toners d'impressions ;
- Bacs d'encre usagée ;
- Agrafes ;
- Toutes autres pièces d'usures.

Le réapprovisionnement devra se faire de façon automatique en fonction des consommations par envois directs sur les sites équipés d'HABITAT Hauts de France sans surcoût.

### **4.2.4 Volumétrie Annuelle Constatée**

Sur 56 mois d'utilisation, nous avons eu une volumétrie constatée de 4 143 142 impressions ou copies réparties en 53 % de noir & blanc et 47 % de couleur. Cela donne une moyenne mensuelle d'environ 18 500 impressions ou copies par machine.

### **4.2.5 Coût à la copie Noir et Blanc/Couleur**

Un coût de maintenance à la copie pour les pages imprimées en noir et blanc, ainsi qu'un coût de maintenance à la copie pour les pages imprimées en couleur devra nous être remis en fonction des volumétries indiquées au point 4.2.4.

Le coût à la copie devra être unique pour chaque typologie de machines.

Le cout est fixe sur la durée du contrat.

Aucun forfait minimum ou maximum ne sera accepté.

### **4.2.6 Contact HotLine**

La Hotline devra être disponible de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Celle-ci devra être accessible via un accès personnalisé avec grande connaissance de notre parc.

HABITAT Hauts de France devra pouvoir contacter la hotline par téléphone.





### **4.3 Logiciel de Gestion**

Le site de HABITAT Hauts de France est équipé de SAFEQ V6 (solution multimarques et multi-environnement) pour piloter les impressions depuis les différents environnements informatiques, les 4 Multifonctions actuels Konica Minolta sont embarqués dans cette solution.

Le candidat devra être compatible avec cette Solution et devra proposer dans le BPU la reprise des licences ainsi que la maintenance sur la durée du contrat.

### **4.4 Préconisations Techniques**

Environnement Réseau

Tous les multifonctions devront pouvoir se connecter en RJ 45 avec un débit en Gbps sur le réseau informatique.

### **4.5 Au titre des études**

Le titulaire a à sa charge le coût des études relatives aux modalités de mise en œuvre des moyens de raccordement et d'acheminement et de basculement.

### **4.6 Au titre des installations**

Le titulaire met à disposition d'HABITAT Hauts de France les moyens nécessaires d'être ou de rester autonome dans le paramétrage de l'installation via un transfert de compétence.

### **4.7 Au titre des essais et contrôles**

Le titulaire a à sa charge les essais et le contrôle :

- Des éditions couleurs et noir et blanc depuis les postes de travail des collaborateurs sur chaque machine installée ;
- Des copies couleurs et noir et blanc sur chaque machine installée ;
- Des scans depuis les machines vers les postes de travail des collaborateurs sur chaque machine installée;
- Des éditions depuis chaque logiciel métier sur chaque machine installée.

### **4.8 Au titre de la documentation**

Le titulaire doit fournir un dossier complet en langue française.



#### **4.9 Au titre de la garantie**

Le matériel fourni sera garanti à compter de la date de mise en service de celui-ci et pour toute la durée du contrat.

Si besoin, le titulaire s'engage auprès d'HABITAT Hauts de France à fournir une maintenance complémentaire dont les prestations incluront l'échange standard d'un matériel défectueux permettant de pallier toute panne et/ou dysfonctionnement, dans le cadre d'une utilisation normale. Cette démarche s'inscrivant dans le cadre d'une mise en place d'une GTR de 1 jour.

#### **4.10 Service de facturation analytique détaillée**

Les candidats décriront le service de facturation et joindront à leur offre des exemples de factures.

Le titulaire doit pouvoir fournir à l'appui de chaque facture papier un état analytique Détaillé pour chaque machine sur demande sous forme de fichier récupérable sous EXCEL.

Le contenu fichier est le suivant :

- Nom de la machine ;
- Nombre de pages imprimées en Noir et Blanc ;
- Nombre de copies en Noir et Blanc ;
- Nombre de pages imprimées en Couleur ;
- Nombre de copies en Couleur.

#### **4.11 Tarification**

Le candidat apportera dans son offre les éléments de réponses aux items ci-dessous pour autant qu'ils soient applicables à sa tarification.

#### **4.12 Périodicité de factures**

La maintenance sera facturée au trimestre au nombre de copies à terme échu. Le règlement des factures se fera à 30 jours à compter de sa réception par virement bancaire ou prélèvement directement au titulaire.

#### **4.13 Délais de livraison**

Le titulaire précisera les délais de livraison maximums auxquels ils s'engagent.

Le titulaire s'engage, pour chaque type de produit, sur ces délais de livraison maximums. Les deux parties peuvent néanmoins convenir au cas par cas d'une date de livraison plus lointaine ou au contraire plus rapide en fonction des besoins et des possibilités de l'opérateur. Pour chaque livraison le titulaire s'engage également sur une date de livraison convenue avec HABITAT Hauts de France au moment de la commande.

Le titulaire devra présenter sous forme de tableaux leurs engagements (voir Annexes).



#### 4.14 Service Après-Vente

Le titulaire met à disposition d'HABITAT Hauts de France un contact nommé pour la prise en charge de tous les problèmes de service après-vente suivants :

- Assistance et demandes d'intervention,
- Accueil centralisé des signalisations de dysfonctionnements, pilotage de la livraison des nouveaux produits,
- Fourniture d'informations sur l'exploitation et la maintenance des produits.

Le titulaire devra préciser les jours et heures ouvrables pris en compte dans leur offre de base.

*ENGAGEMENT SUR LE DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DANS LE CADRE DU SERVICE  
APRÈS-VENTE DE BASE*

Les titulaires devront présenter sous forme de tableaux leurs engagements en termes de délais de rétablissement dans le cadre du service après-vente.

Sévérité	Définition	Garantie de temps de rétablissement souhaité
Criticité 1 (haute)	Problème bloquant, impactant gravement le fonctionnement d'un accès ou d'un service, ayant des conséquences très importantes sur l'activité d'HABITAT Hauts de France. Interruptions continues ou presque continues du service. Lorsqu'un site passe en mode secours, il est traité en criticité 2.	1 jour ouvré Prise en compte des appels 9h-17h Délai d'intervention 5J sur 7
Criticité 2 (normal)	Problème dégradant de manière significative mais non bloquante. Le fonctionnement d'un accès ou du service ayant des conséquences importantes, mais non bloquantes sur l'activité d'HABITAT Hauts de France. Le service est utilisable mais dans des conditions non satisfaisantes pour les utilisateurs.	2 jours ouvrés Prise en compte des appels 9h-17h Délai d'intervention 5J sur 7
Criticité 3 (autre)	Problème mineur isolé ayant peu de conséquences sur le fonctionnement d'un accès.	5 jours ouvrés Prise en compte des appels 9h-17h Délai d'intervention 5J sur 7



#### **4.15 Composition du Comité de Pilotage**

Le Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique, le Gestionnaire réseau, le Gestionnaire des Achats d'HABITAT Hauts de France, le représentant technique, le responsable de compte et le commercial de l'entreprise attributaire.

#### **4.16 Tableau de bord à transmettre avant chaque réunion annuelle**

Ce tableau de bord comprendra l'historique des demandes de HABITAT Hauts de France et leur condition de réalisation en regard des engagements contractuels associés, avec comme informations, au minimum :

- La répartition par type de demande (création, résiliation, ajout ou suppression d'options, etc.)
- Les conditions de réalisation par rapport aux engagements
- Le récapitulatif sur 12 mois glissants
- L'analyse des consommations
  
- La description des incidents avec le rapport précis de l'incident (dates, heures, descriptif du dérangement, Niveau de sévérité)
- Du taux de disponibilité

#### **Article 10 : Protection des données personnelles**

Le candidat retenu devra veiller à respecter les obligations relatives à la protection des données personnelles mentionnées dans le règlement européen sur la protection des données (RGPD) n° 2016-679 du 27 avril 2016 et celles mentionnées dans la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.