



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 2028.

Cette consultation porte sur :

- L'achat de machines neuves 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 SAFE Q.



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 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 surqualifier de façon ostentatoire.

Le candidat devra être constructeur de ses matériels, aucune sous-traitance ne sera acceptée.

L'offre de réponse à cette consultation se devra d'être envoyée par courriel avant le 22 mars 2023 à l'adresse suivante : mbaudchon@habitat hdf.fr

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
- Une prise en main 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 (Entreprise Sociale pour l'Habitat) dont le siège social est situé à COQUELLES.

Quelques chiffres :

- 21.000 logements gérés
- 230 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'une direction des systèmes d'information et du numérique composé de :

- Un Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique
- Un Chef de Projet Informatique
- Un Analyste Programmeur
- Un Développeur
- Un Analyste Développeur
- Un Gestionnaire systèmes et réseaux

Le service informatique localisé au siège social de COQUELLES développe les applications métiers, 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 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 230 utilisateurs du SI.



4. DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS

4.1 Configuration des machines

Copieur de type A

Photocopieurs multifonctions – 30 P.P.M – N&B et Couleur, Quantité : 8 pour les agences

Le copieur sera multifonctions avec à minima les caractéristiques suivantes :

- Edition en N & B et couleur de page format A4/A3, en recto/verso,
- Numérisation de document format A4/A3 en recto/verso
- Grammage papier accepté à minima de 52 grammes,
- Impression et numérisation sécurisées,
- Ecran tactile de taille minimale de 10 pouces
- Disque dur SSD 250 GO à minima,
- Mémoire vive de 4000 MO à minima,
- Format d'impression du A5 au A3,
- Copieur capable d'éditer à minima 30 P.P.M sur papier 80 grs format A4 en n&b et couleur,
- 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/m² à 250 grs/m²
- 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 ;
- By pass 150 feuilles
- Chargeur de document capacité minimum 100 feuilles
- Meuble support
- Compatible avec la solution d'impression Ysoft SafeQ 6, ID du support MA 1500623



Copieur de type B

Photocopieurs multifonctions – 55 P.P.M – N&B, Quantité : 3 pour le siège

Le copieur sera multifonctions avec **à minima** les caractéristiques suivantes :

- Edition en N & B et de page format A4/A3, en recto/verso,
- Numérisation de document format A4/A3 en recto/verso en une seule passe,
- Grammage papier accepté à minima de 52 grammes,
- Impression et numérisation sécurisées
- Ecran tactile de taille minimale de 10 pouces
- Mémoire vive de 4000 MO à minima,
- Disque dur SSD 250 GO à minima,
- Format d'impression du A5 au A3,
- Copieur capable d'éditer à minima 55 P.P.M sur papier 80 grs format A4 en n&b,
- Changement des consommables en cours d'édition serait un plus
- Capacité minimale bac à feuilles 500 feuilles format A4 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/m² à 250 grs/m²
- 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 ;
- By pass 150 feuilles
- Chargeur de document capacité minimum 300 feuilles
- Le détecteur double départ serait un plus ;
- Module de finition avec agrafage 50 feuilles, 1 et 2 points, tri décalé , capacité de sortie minimum 3200 feuilles
- Meuble support
- Compatible avec la solution d'impression Ysoft SafeQ 6, ID du support MA 1500623



Copieur de type C

Photocopieurs multifonctions – 30 P.P.M – N&B, Quantité : 1 pour l'agence de Calais

Le copieur sera multifonctions avec **à minima** les caractéristiques suivantes :

- Edition en N & B et de page format A4/A3, en recto/verso,
- Numérisation de document format A4/A3 en recto/verso,
- Grammage papier accepté à minima de 52 grammes,
- Impression et numérisation sécurisées
- Ecran tactile de taille minimale de 10 pouces
- Mémoire vive de 4000 MO à minima,
- Disque dur SSD 250 GO à minima,
- Format d'impression du A5 au A3,
- Copieur capable d'éditer à minima 30 P.P.M sur papier 80 grs format A4 en n&b ,
- Changement des consommables en cours d'édition serait un plus
- Capacité minimale bac à feuilles 500 feuilles format A4 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/m² à 250 grs/m²
- 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 en Recto / Verso ;
- By pass 150 feuilles
- Chargeur de document capacité minimum 100 feuilles
- Meuble support
- Compatible avec la solution d'impression Ysoft SafeQ 6, ID du support MA 1500623

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 doivent de tester nos badges sur leurs lecteurs (avant le 20/03/2023), Licences d'intégration à la solution SafeQ en place.**



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 2 mai 2023. 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.

Le recyclage des consommables usagés serait un plus pour HABITAT Hauts-De-France

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

Le candidat devra être compatible avec cette solution et devra proposer dans le BPU la reprise des licences et la maintenance ainsi que le prix pour l'ajout d'une licence sur la durée du contrat.

4.4 Préconisations Techniques

Environnement Réseau :

- Tous les multifonctions devront pouvoir se connecter en RJ45 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.

Les scans ne sont pas facturables.

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.

Habitat Hauts-de-France se réserve le droit de négocier avec les candidats.

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.

Aucun forfait copie ne sera accepté.



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 Services

4.14.1 Effectif, proximité, références.

Le candidat devra indiquer le nombre de techniciens présents sur la région Hauts-de-France.

Il est souhaité que le candidat répondant ait des locaux à moins d'une heure de chacune de nos agences, et d'y préciser leur adresse.

Le candidat devra fournir une liste de références régionales et de préférence dans le domaine du logement social.

4.14.2 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 tableau 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 entraînant 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 entraînant 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 et le Gestionnaire réseau 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.