



## Services de photocopie/impression/scanner/fax à l'Observatoire de la Côte d'Azur

# C.C.T.P. (Cahier des Clauses Techniques Particulières)

<b>Maître d'ouvrage :</b>	<b>Observatoire de la Côte d'Azur</b> Établissement Public à Caractère Administratif (Décret 88-384 du 19 avril 1988) Thierry LANZ, Directeur
<b>Maître d'œuvre :</b>	<b>Observatoire de la Côte d'Azur</b> Direction des Systèmes d'Information Boulevard de l'Observatoire CS 34229 06304 NICE CEDEX 4 ☎ 04.92.00.19.42 – 📠 04.92.00.31.18 Courriel : <a href="mailto:marie-laure.miniussi@oca.eu">marie-laure.miniussi@oca.eu</a>
<b>Marché :</b>	<b>MAPA n° 18-10 REPIMP</b>
<b>Objet :</b>	<b>Services de photocopie/impression/scanner/fax à l'Observatoire de la Côte d'Azur</b>
<b>Mode de consultation :</b>	Marché à procédure adaptée, passé en application de l'article 34 du Code des Marchés Publics modifié par décret n°2016-360 du 25/03/2016.
<b>Date et heure limites de remise des offres :</b>	<b>Vendredi 21 septembre 2018 à 15 heures</b>

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 – OBJECTIFS DU PROJET</b> .....	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 2 – INFRASTRUCTURE EXISTANTE</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1. Répartition Géographique</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2. Service d'impression</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3. Service de photocopie</b> .....	<b>5</b>
<b>2.4. Service de scan</b> .....	<b>5</b>
<b>2.5. Service de Fax</b> .....	<b>5</b>
<b>2.6. Constat sur cet état des lieux</b> .....	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 3 – LES BESOINS MATERIELS ET FONCTIONNELS</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1. Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2. Refonte complète du parc matériel</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2.1. Caractéristiques techniques du parc matériel</b> .....	<b>6</b>
Caractéristiques d'impression .....	<b>7</b>
Caractéristiques photocopieurs.....	<b>7</b>
Caractéristiques Scanner.....	<b>8</b>
Caractéristiques Fax .....	<b>8</b>
Option : Caractéristiques GED .....	<b>8</b>
Stockage des données sur les disques durs des copieurs.....	<b>8</b>
<b>3.2.2. Services associés au parc matériel</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2.3. Contrat de maintenance</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2.4. Réassort de consommables</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3. Maintien d'une infrastructure logicielle garantissant une politique d'impression unifiée et généralisée</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3.1. Intégration à l'infrastructure système et réseau de l'OCA</b> .....	<b>10</b>
Annuaire OpenLDAP .....	<b>10</b>
3 sites distants les uns des autres.....	<b>10</b>
Systèmes d'exploitation supportés.....	<b>10</b>
<b>3.3.2. Déploiement de 3 serveurs d'impression</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.3. Comptabilité des impressions</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.4. Caractérisation des paramètres d'impression par défaut</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.5. Possibilité de limiter le service d'impression (quotas...)</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.6. Garantir la confidentialité des documents</b> .....	<b>11</b>

3.3.7.	Possibilité de visualisation, sélection et suppression des impressions en attente ..	11
3.3.8.	Possibilité de modifier les caractéristiques des impressions en attente.....	12
3.3.9.	Augmenter la disponibilité du service d'impression.....	12
3.3.10.	Disposer d'une solution de gestion des impressions identique sur les 3 sites.....	12
3.3.11.	Permettre aux chercheurs invités d'accéder au service d'impression.....	12
3.3.12.	Accompagnement au changement .....	12
3.3.13.	Maintenance logicielle de la solution.....	12
3.3.14.	Maintien d'un service de fax dématérialisé.....	12
3.3.15.	RGPD .....	13
3.3.16.	Option : disposer d'une solution de scan/indexation des documents en vue de la mise en œuvre d'une solution de GED .....	13
CHAPITRE 4 – COMITE DE SUIVI ET REPORTING .....		13
CHAPITRE 5 – PLANNING PREVISIONNEL .....		14
CHAPITRE 6 – PERIODE DE REVERSIBILITE .....		16
CHAPITRE 7 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES.....		16

## CHAPITRE 1 – OBJECTIFS DU PROJET

L'Observatoire de la Côte d'Azur est un établissement public national à caractère administratif. Il est tutelle de 3 Unités Mixtes de Recherche (Lagrange, Artémis, Géoazur) et d'une Unité Mixte de Services (Galilée). Les personnels de ces 4 unités sont les utilisateurs des services de copie, impression, scanner et fax objets du présent appel d'offre.

L'Observatoire de la Côte d'Azur (OCA) dispose actuellement d'une infrastructure répartie sur 3 sites (Calern, Valrose et le Mont Gros), lui permettant d'apporter un service d'impression/scan/photocopie/fax de manière uniforme.

Globalement l'état actuel peut être résumé de la façon suivante :

- Le service d'impression est constitué de 27 copieurs multifonctions de marque Canon déployés de manière mutualisée. Une solution de comptabilisation du nombre des impressions (Uniflow) est en place. Une authentification par code des utilisateurs est utilisée afin de garantir la confidentialité des impressions et la comptabilité des impressions et des copies. Le service d'impression permet enfin aux utilisateurs de libérer leurs impressions sur l'ensemble des sites et sur le copieur de leur choix.
- Le service de scan est également généralisé sur l'ensemble de ces multifonctions. Il peut être utilisé en mode scan-to-mail, en mode scan-to-folder, mais il est principalement utilisé en mode « scan to me » (direct vers le mail de l'utilisateur après saisie du code d'authentification, et sans sélection de l'adresse email sur le copieur). Cette dernière fonctionnalité est particulièrement appréciée et ce service est clairement à maintenir ;
- Le service de fax est également généralisé à l'ensemble des multifonctions. L'Observatoire de la Côte d'Azur utilise la solution Faxbis. Chaque copieur permet d'émettre des fax. La réception des fax se fait quant à elle par emails adressés à quelques groupes d'utilisateurs chargés de les délivrer.

La politique d'impression en place a permis de réduire les coûts d'impression/photocopie depuis sa mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Elle a également permis de réduire drastiquement le nombre de pages imprimées.

L'OCA souhaite poursuivre cette politique et en particulier, l'OCA veut :

- Conserver une comptabilité des impressions et des copies des différents utilisateurs et/ou unités ;
- Maintenir une politique d'impression permettant de poursuivre la baisse des coûts d'impression/photocopies en limitant notre impact environnemental ;
- Assurer la disponibilité du service d'impression aux utilisateurs ;
- Disposer d'un système fédéré de façon à pouvoir gérer impressions, photocopies, scanner et fax de façon homogène sur l'ensemble des bâtiments des 3 sites ;
- Limiter les coûts de location de matériel en ré-évaluant les besoins de certains groupes d'utilisateurs au plus près ;
- Initier un processus de gestion électronique de documents en déployant sur quelques copieurs des fonctionnalités d'indexation des documents, permettant en suivant un workflow de stocker/transmettre le document au bon endroit.

## CHAPITRE 2 – INFRASTRUCTURE EXISTANTE

### 2.1. Répartition Géographique

Les personnels de l'Observatoire de la Côte d'Azur concernés par ce projet travaillent sur 3 sites : Calern, Valrose (bâtiment Fizeau), et Mont-Gros (Siège social).

Sur le Mont Gros (GPS : 43.725983, 7.301820), les personnels sont installés dans 8 bâtiments différents, et, dans 5 de ces bâtiments, sur plusieurs étages.

Sur Calern (GPS : 43.751094, 6.925610), on compte une quinzaine de bâtiments. 6 bâtiments sont concernés par ce projet.

Sur Valrose (GPS : 43,716375, 7,268976), les personnels sont tous regroupés dans le même bâtiment, sur 5 niveaux.

## **2.2. Service d'impression**

Le service d'impression fonctionne à l'aide des éléments suivants :

- Les outils d'impression déployés sont :
  - 16 copieurs multifonctions Canon IRADv C250i ;
  - 4 copieurs multifonctions Canon IRADv C3330i ;
  - 5 copieurs multifonctions Canon IRADv C3325i ;
  - 2 copieurs multifonctions Canon IRADv C5250i.
- 1 serveur d'impression est installé sur chacun des 3 sites
- Chaque serveur d'impression permet d'imprimer sur l'ensemble des copieurs de l'établissement ;
- La politique d'impression interdit l'impression de document en direct sur les imprimantes, sans passer par les serveurs ;
- 1 serveur de comptabilité et d'impression sécurisée (solution Uniflow) est déployée et communique avec ces 3 serveurs.

## **2.3. Service de photocopie**

Le service de photocopie s'appuie sur les matériels Canon répertoriés au paragraphe 2.2. Le volume total annuel de copies et impressions est de l'ordre de 700 000 pages.

L'ensemble des contrats de location de ces matériels arrive à échéance au 31 décembre 2018.

L'accès aux copieurs est soumis à une authentification par code. Il y a une comptabilité des copies par centre de coût.

## **2.4. Service de scan**

Le service de scan s'appuie sur les matériels Canon répertoriés au paragraphe 2.2. Il s'appuie principalement sur des fonctionnalités de type « scan to me ».

Après authentification, le tableau de bord des multifonctions permet par une touche d'accès direct de transmettre le scan par email directement à l'adresse email de l'utilisateur. Les copieurs s'appuient sur l'annuaire OpenLDAP de l'établissement pour déterminer les adresses emails des utilisateurs.

## **2.5. Service de Fax**

Le service de fax est également généralisé à l'ensemble des multifonctions. L'Observatoire de la Côte d'Azur utilise la solution Faxbis. Chaque copieur permet d'émettre des fax. La réception des fax se fait quant à elle par emails adressés à 5 groupes d'utilisateurs chargés de les délivrer.

## **2.6. Constat sur cet état des lieux**

Nous souhaitons maintenir l'harmonisation de l'impression dans notre établissement. Notre coût d'exploitation actuel est contrôlé (que ce soit en support, en consommables, ou en gestion financière associée). Il est lié à une politique d'impression centralisée fiable, et à la suppression des imprimantes dans les bureaux de toutes marques et de tous modèles.

Nous souhaitons maintenir le procédé de mise en place des matériels par un contrat de location/maintenance semblable à celui qui est utilisé précédemment.

Nous souhaitons également nous assurer que la solution qui sera déployée dans le cadre de ce marché nous permettra de déployer dans un second temps la dématérialisation de plusieurs processus.

## CHAPITRE 3 – LES BESOINS MATERIELS ET FONCTIONNELS

### 3.1. Introduction

Le but de cet appel d'offres est de revoir l'intégralité de la couverture des besoins en impression/copie/scanner/fax sur les 3 sites de l'Observatoire de la Côte d'Azur.

Cette couverture comprend deux périmètres :

- Le déploiement de matériels permettant d'apporter le service demandé niveau par niveau, bâtiment par bâtiment, site par site tels que listés dans le Tableau 1 : caractéristiques et localisation des matériels demandés ;
- La mise à jour de l'infrastructure logicielle permettant le maintien d'une politique d'impression globale sur l'ensemble des sites.

Le déploiement de ce projet aura de forts impacts sur les habitudes de travail des administratifs, chercheurs, techniciens et thésards de l'Observatoire de la Côte d'Azur. La formation des utilisateurs et des administrateurs et leur accompagnement au changement sera primordiale pour la réussite de ce projet.

L'intégralité de la solution proposée (logiciel + matériel + services) devra être maintenue sur une durée de 4 ans.

Il est demandé au soumissionnaire de fournir des références significatives de réalisations semblables.

### 3.2. Refonte complète du parc matériel

#### 3.2.1. Caractéristiques techniques du parc matériel

Le soumissionnaire doit nous proposer des matériels permettant d'apporter les services référencés ci-dessous aux utilisateurs (copie, scan, impression, fax). Nous donnons à titre indicatif le nombre de pages moyennes imprimées par les matériels précédents et les divers formats qui doivent être supportés sur ces matériels. Il est du ressort du soumissionnaire d'évaluer les caractéristiques des matériels à déployer.

Les fonctionnalités suivantes sont demandées sur les multifonctions :

- Copie recto-verso ;
- Tri des documents ;
- Impression couleur et N&B ;
- Scan couleur et N&B ;
- Scan recto-verso en 1 passe ;
- Photocopie couleur et N&B.

Afin que les utilisateurs puissent maîtriser les solutions matérielles de photocopie/impression/scanner/fax quel que soit le bâtiment et le site dans lequel ils se trouvent, nous accorderons une attention toute particulière à **l'homogénéisation des panneaux de contrôles des matériels proposés.**

	A4	A3	agrafage	fiches bristol 125x200	Nb de page / mois moy	Nb pages/mn minimum souhaitées	Options	Installation actuelle
<b>Caïem</b>								
Sémirot	oui	oui	oui		1800	20 à 25		
Gi2t	oui				240	20 à 25		sur table
Lasers	oui				600	20 à 25		
Ateliers	oui				300	20 à 25		sur table
C2PU	oui				200	20 à 25		sur table
Picard	oui				30	20		sur table
<b>Valrose</b>								
RDC	oui	oui	oui		2500	20 à 25		
1 <sup>er</sup> étage	oui				1500	20 à 25		
2 <sup>ème</sup> étage	oui				2900	20 à 25		
3 <sup>ème</sup> étage	oui	oui	oui		3800	30	piqûre à cheval	
4 <sup>ème</sup> étage	oui				3200	20 à 25		
<b>Mont Gros</b>								
CION 0 hall	oui	oui	oui		9200	50	piqûre à cheval	
CION 0 escalier	oui	oui	oui		5500	30		
CION -1	oui	oui	oui		5200	30		
PES niveau 1	oui				2000	20 à 25		
PES niveau 2	oui	oui	oui		5100	30		
Maisons Jumelles 0	oui	oui	oui		4700	30		
Maisons Jumelles 2	oui				1000	20 à 25		
PHC Sud 0	oui				1000	20 à 25		
PHC Sud +1	oui				1400	20 à 25		
PHC Nord 0	oui				1400	20 à 25		
PHC Nord +1	oui			oui (backup)	1500	20 à 25		
PHC Biblio	oui	oui	oui	oui	1200	20 à 25	3 bacs si possible	
Serv. Techniques	oui	oui	oui		840	20 à 25		
Accueil	oui				900	20 à 25		
Pavillon Physique	oui	oui	oui		1900	20 à 25		
Restaurant	oui				20	20		

Tableau 1 : Caractéristiques et localisation des matériels demandés

### Caractéristiques d'impression

Les matériels déployés sur l'ensemble des sites devront être entièrement compatibles avec les systèmes d'exploitation déployés sur les postes de travail des utilisateurs et sur les serveurs. Pour plus de détails, voir page 10.

La possibilité de régler finement les caractéristiques des couleurs sera considérée comme un point positif.

### Caractéristiques photocopieurs

En plus des caractéristiques regroupées dans le tableau ci-dessus, les photocopieurs devront être équipés d'un mécanisme d'authentification basé sur l'annuaire OpenLDAP de l'établissement. Il permettra de comptabiliser les copies émises par les utilisateurs. L'identification de l'utilisateur se fera à l'aide d'un code d'accès.

### **Caractéristiques Scanner**

Le service de numérisation de documents est devenu crucial pour les personnels de l'établissement. Les fonctionnalités suivantes doivent être fournies :

- « Scan puis envoi via email » :
  - L'adresse email de l'utilisateur sera récupérée automatiquement dans l'annuaire OpenLDAP de l'établissement ;
  - Le maintien d'une fonctionnalité de type « me l'envoyer » en un seul clic sera fortement apprécié ;
- « Scan puis transfert vers un espace de stockage » préciser le protocole d'accès à cet espace de stockage ;
- La numérisation se fera au minimum au format *pdf*.

Une fonctionnalité permettant de scanner les documents avec reconnaissance optique des caractères (OCR) sera déployée sur l'ensemble des copieurs.

### **Caractéristiques Fax**

La solution de fax déployée dans le cadre de ce marché s'appuiera sur une solution de dématérialisation des fax. Les copieurs ne seront pas équipés de cartes fax matérielles.

### **Option : Caractéristiques GED**

Dans le cadre de l'initialisation d'un processus de gestion électronique de documents, nous souhaiterions disposer de fonctionnalités d'indexation des documents, offrant la possibilité, en suivant un workflow, de stocker/transmettre le document au bon endroit.

Les composants permettant d'assurer ces fonctionnalités sur les copieurs ou les logiciels complémentaires à acquérir seront chiffrés en option.

### **Stockage des données sur les disques durs des copieurs**

Le soumissionnaire proposera une solution permettant de limiter la durée de vie des données stockées sur les disques durs des copieurs ou de s'assurer que celles-ci sont protégées (effacement, chiffrement, ... autre ?)

#### **3.2.2. Services associés au parc matériel**

L'ensemble du matériel préconisé sera proposé en contrat de location sur une durée de 4 ans.

#### **3.2.3. Contrat de maintenance**

Pendant toute la période de location du matériel, le soumissionnaire devra assurer la maintenance de celui-ci incluant ainsi obligatoirement l'intégralité des pièces techniques, supports logiciels et prestations nécessaires au bon fonctionnement des photocopieurs multifonction (déplacement, main d'œuvre, maintenance préventive, nettoyage, repérage des éventuels dysfonctionnements...).

Une mise à jour annuelle de la plate-forme logicielle faite par les services du soumissionnaire sera comprise dans le marché.

Le délai d'intervention d'un technicien sur site est demandé en J+1.

Un matériel qui aura été victime d'indisponibilités répétées sera échangé.

Des pénalités (définies dans le CCAP) seront applicables en cas de dépassement caractérisé du délai d'intervention (J+1).

Le contrat de maintenance s'appliquera par matériel avec une facturation à la copie, après relevés des compteurs trimestriels qui seront effectués à distance par le soumissionnaire (de préférence à distance via un protocole sécurisé de type https).

Le soumissionnaire fournira une procédure d'escalade en cas de non intervention dans les délais impartis. La mise à disposition d'accès à une interface de suivi des demandes d'intervention (type helpdesk) par le soumissionnaire sera considérée comme un point très positif.

#### **3.2.4. Réassort de consommables**

Le soumissionnaire fournira tous les consommables nécessaires à la production de documents noir & blanc ainsi que couleur, cela comprend entre autres :

- Les cartouches d'encre et de toner,
- Les bacs de récupération de toner usagé,
- Les agrafes,
- Les différents kits de maintenance et pièces d'usure....

Le réassort des consommables est stratégique et ne doit aucunement perturber la disponibilité des équipements installés. Il est à la charge du soumissionnaire.

Pour ce faire, le soumissionnaire s'engage à livrer et mettre à la disposition de l'Observatoire de la Côte d'Azur un stock "tampon" d'au moins 1 consommable par équipement livré permettant la continuité du service en l'attente du réassort. Du fait de la configuration géographique et de la multitude de bâtiments concernés, chaque copieur doit disposer de son propre stock de consommables à proximité.

La demande de réassort se fera automatiquement de l'équipement vers le soumissionnaire par voie électronique. La communication entre l'équipement et le fournisseur se fera de préférence via un protocole sécurisé (https, ...)

Il ne pourra pas être exigé préalablement à tout réassort, toute information de nature à retarder la livraison (exemple : de type relevé de compteur).

#### **3.3. *Maintien d'une infrastructure logicielle garantissant une politique d'impression unifiée et généralisée***

L'OCA demande au soumissionnaire l'intégration de l'ensemble du matériel au sein d'une solution logicielle permettant de répondre aux besoins suivants :

- Intégration à l'environnement système et réseau de l'OCA ;
- Comptabilisation des impressions et des copies par utilisateur, équipe ou service, unité ;
- Utilisation par défaut du noir et blanc, du recto-verso... ;
- Possibilité de gérer des quotas (impressions, copies, couleur ; attribution de plafonds par niveaux (cf 2nd alinéa) avec possibilité de déblocage...)
- Garantie de la confidentialité des impressions ;
- Mise à disposition de données brutes, statistiques et de tableaux de bord ;
- Répartition des coûts de fonctionnement pour une facturation interne pour chaque niveau identifié.

Toute fonctionnalité supplémentaire permettant d'augmenter la disponibilité du service d'impression sera fortement appréciée (exemple : possibilité pour un agent d'avoir un quota personnel à lui re-facturer, ...)

La solution actuelle utilisée au sein de l'établissement est Uniflow. Si cette solution est proposée par le soumissionnaire, il devra prévoir une mise à jour de l'outil ainsi que l'intégration au sein de cet outil des nouveaux matériels déployés.

Si le soumissionnaire propose un autre outil, le déploiement de cet outil et son intégration au sein du système d'information devront se faire de la manière la plus transparente possible pour les utilisateurs et seront compris dans le marché. Exemples d'actions qui permettront d'assurer cette transparence :

- chaque utilisateur conservera le même code permettant de libérer ses travaux d'impression,

- les nouveaux drivers seront déployés sur l'ensemble des postes clients (automatisation de ce déploiement possible via KACE),

- ...

Dans le cas où l'outil proposé resterait Uniflow, le déploiement des nouveaux drivers vers l'ensemble des postes clients devra se faire de la manière la plus transparente possible pour les utilisateurs, possibilité de s'appuyer sur l'outil KACE.

Après expérience et au vu du nombre d'équipements répartis sur les 3 sites, la proposition d'un logiciel d'administration permettant la gestion centralisée de l'ensemble du parc sera vue comme un point positif. Les services rendus par ce logiciel d'administration pourraient être :

- permettre au gestionnaire de connaître en temps réel l'état de chaque équipement (actif/déconnecté, niveau des consommables, états des composants)
- bénéficier d'alertes par mail en cas de besoin en consommables ou pannes de l'équipement
- permettre de gérer les configurations techniques des équipements (configurations réseaux, ...)
- permettre la mise à jour des firmwares des matériels

Une solution de ce type pourrait permettre un premier diagnostic par l'équipe support de la DSI en cas de soucis ou de prendre la main à distance afin de réaliser des interventions de premier niveau ou d'affiner des diagnostics avant de lancer un appel.

### **3.3.1. Intégration à l'infrastructure système et réseau de l'OCA**

#### ***Annuaire OpenLDAP***

L'annuaire sur lequel s'appuie l'authentification des utilisateurs est un annuaire OpenLDAP (slapd version 2.4.40). L'outil de comptabilité d'impression ainsi que l'outil d'authentification des utilisateurs devront s'appuyer sur cet annuaire. Il est possible sur demande d'ajouter des schémas supplémentaires.

#### ***3 sites distants les uns des autres***

Les utilisateurs sont répartis sur 3 sites : Mont Gros, Calern et Valrose.

Ces trois sites sont reliés via des liaisons louées et via des connexions au réseau RENATER. Nous souhaitons garantir le service d'impression sur ces différents sites même en cas de coupure réseau. Si un site est isolé suite à une coupure réseau, les utilisateurs de ce site devront pouvoir continuer à utiliser le service d'impression.

Il nous semble donc raisonnable de maintenir le déploiement d'un serveur d'impression sur chacun de ces sites.

#### ***Systèmes d'exploitation supportés***

Les systèmes d'exploitation déployés sur les postes de travail des utilisateurs sont multiples :

- Linux (principalement Ubuntu)
- Windows (Seven, 8, 8.1, 10...)
- MacOS X

A ceux-là s'ajoutent les systèmes d'exploitation déployés sur les serveurs :

- Linux (CentOS sur les calculateurs)
- Windows 2008, 2012, 2016 pour les serveurs d'application utilisés par les gestionnaires et administratifs

Les serveurs d'impression déployés devront donc être compatibles avec l'ensemble de ces systèmes d'exploitation.

Les serveurs d'impression déployés dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle solution, ainsi que le serveur de gestion de la politique d'impression, seront virtualisés sur une infrastructure de type KVM/Proxmox (comme c'est le cas actuellement pour les 4 serveurs actuellement en production).

### **3.3.2. Déploiement de 3 serveurs d'impression**

Le présent appel d'offres comprend le maintien d'une infrastructure logicielle permettant le déploiement d'une politique d'impression unifiée. Actuellement 3 serveurs d'impression sont déployés.

Il est demandé dans le présent appel d'offres la mise à jour de ces serveurs d'impression nécessaires au déploiement de la solution logicielle proposée par le soumissionnaire. Les caractéristiques des serveurs d'impression aussi bien au niveau logiciel que matériel seront définies très précisément par le soumissionnaire. Les serveurs seront fournis par la Direction du Système d'Information en adéquation avec ces caractéristiques (système d'exploitation, machine virtuelle KVM, ...). Le service d'impression sera déployé par le soumissionnaire.

La mise à jour de ces serveurs devra permettre d'apporter une réponse au besoin de continuité de service exposé ci-dessus en cas de coupure réseau.

### **3.3.3. Comptabilité des impressions**

La direction de l'établissement souhaite disposer d'une vision complète du coût du service d'impression et de photocopies. Le logiciel fourni par le soumissionnaire permettra de fournir une comptabilité des impressions aussi bien que des copies. La comptabilité devra pouvoir être donnée par utilisateur, ou par groupe d'utilisateurs afin de pouvoir facturer le cas échéant les coûts aux diverses unités.

L'hétérogénéité de notre parc (windows, linux, mac) fait que nos postes clients ne sont pas intégrés dans un domaine de type Active Directory, les comptes utilisateurs locaux peuvent donc différer des comptes OpenLDAP. Une solution permettant de faire le lien entre les deux identifications le cas échéant est donc nécessaire.

### **3.3.4. Caractérisation des paramètres d'impression par défaut**

La solution logicielle déployée devra permettre de définir et de faire respecter une politique d'impression. Les caractéristiques suivantes devront au minimum être satisfaites :

- Impression par défaut en noir et blanc ;
- Impression par défaut en recto-verso.

### **3.3.5. Possibilité de limiter le service d'impression (quotas...)**

Toujours dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique d'impression, nous souhaitons avoir la possibilité de déployer des quotas d'impression couleur (par utilisateur, par groupe d'utilisateurs...) afin de bloquer ces impressions extrêmement coûteuses le cas échéant.

### **3.3.6. Garantir la confidentialité des documents**

Afin de permettre de généraliser l'utilisation d'imprimantes mutualisées, il est nécessaire que nous puissions maintenir une solution permettant d'imprimer des documents confidentiels en toute sécurité, en déclenchant l'impression physique via un code depuis le panneau de contrôle du copieur.

### **3.3.7. Possibilité de visualisation, sélection et suppression des impressions en attente**

La solution proposée devra bien évidemment offrir la possibilité aux utilisateurs de visualiser ses impressions en attente, de les sélectionner pour impression prioritaire ou de les supprimer.

### **3.3.8. Possibilité de modifier les caractéristiques des impressions en attente**

La possibilité de modifier les caractéristiques d'un travail d'impression (passage de couleur à noir & blanc, passage de recto à recto-verso, ...) depuis le panneau de commande des copieurs est considérée comme nécessaire dans le but de diminuer le nombre d'impression couleur, et donc les coûts au vu des dernières statistiques.

### **3.3.9. Augmenter la disponibilité du service d'impression**

La DSI travaille principalement depuis le site du Mont Gros (Siège social de l'établissement), des interventions sont planifiées régulièrement ou à la demande sur les sites de Calern et de Valrose, mais ne permettent pas de répondre à des demandes de traitement de problèmes d'impression en étant systématiquement sur place. Nous sommes donc attachés à des solutions permettant de fournir une solution de dépannage rapide aux utilisateurs de ces sites. Une solution permettant aux utilisateurs de re-router leurs impressions vers un autre copieur ou une autre imprimante fonctionnelle en cas de panne de leur copieur/imprimante de proximité représente une avancée considérable en termes de qualité de service rendu. Cette possibilité doit être maintenue dans le cadre de ce marché.

### **3.3.10. Disposer d'une solution de gestion des impressions identique sur les 3 sites**

Les chercheurs, ingénieurs, techniciens, thésards et administratifs sont amenés à travailler indifféremment sur les 3 sites. La solution déployée doit être identique sur les 3 sites afin de leur permettre de retrouver leurs marques très rapidement quel que soit leur lieu de travail.

### **3.3.11. Permettre aux chercheurs invités d'accéder au service d'impression**

Enfin les chercheurs de l'Observatoire de la Côte d'Azur travaillent sur de nombreux projets dans le cadre de collaborations scientifiques au niveau national et international. Dans le cadre de ces collaborations nous sommes amenés à accueillir sur nos sites des chercheurs invités pour des durées pouvant être relativement courtes. Dans ce cas-là, les invités ne sont pas intégrés à notre annuaire OpenLDAP. Il serait intéressant de pouvoir cependant leur proposer une solution d'impression le cas échéant (code associé à l'Unité qui accueille le chercheur ? code invité ? Autre solution technique ?)

Pour les mêmes raisons toute solution permettant d'apporter un service d'impression sans avoir à installer/configurer des drivers sur un poste de travail au préalable sera étudiée avec soin : impression par email, ...

### **3.3.12. Accompagnement au changement**

Le titulaire devra proposer une politique d'accompagnement au changement et la formation des utilisateurs et de la DSI. Cette action doit permettre à l'ensemble des utilisateurs d'appréhender avec sérénité cette évolution et ces nouveaux matériels.

### **3.3.13. Maintenance logicielle de la solution**

La solution logicielle déployée devra être maintenue pendant une durée de 4 ans. Les correctifs de sécurité spécifiques à la solution et les mises à jour logicielles seront fournis dès leur publication par le titulaire. Un déploiement annuel de ces correctifs sur nos plateformes par le soumissionnaire sera compris dans le marché.

### **3.3.14. Maintien d'un service de fax dématérialisé**

L'Observatoire de la Côte d'Azur utilise la solution Faxbis. Chaque copieur est configuré pour émettre des fax de façon dématérialisée (en envoyant un email à un serveur de FAX). La réception des fax se fait par emails adressés à quelques groupes d'utilisateurs chargés de les délivrer.

La solution déployée devra permettre le maintien de cette fonctionnalité.

La solution Uniflow masque les caractéristiques techniques lors de l'envoi de fax (l'utilisateur ne saisit qu'un numéro de fax et la solution Uniflow transforme ce numéro en adresse email de destination).

Voici les statistiques d'utilisation au cours de la dernière année :

- 66 fax / 120 pages envoyées ;
- 200 fax /250 pages reçues.

### **3.3.15. RGPD**

Toute solution permettant de faciliter le respect des données personnelles utilisées par le logiciel de gestion des impressions (fermeture des comptes, anonymisation des statistiques d'impression une fois le compte fermé, ...) dans le cadre du Règlement Général de la Protection des Données sera fortement appréciée.

### **3.3.16. Option : disposer d'une solution de scan/indexation des documents en vue de la mise en œuvre d'une solution de GED**

L'Observatoire de la Côte d'Azur ne dispose pas de solution de GED. Nous souhaitons lancer ce projet et petit à petit déployer plusieurs processus de gestion dématérialisée. A cette fin nous souhaiterions nous assurer que nous disposons d'une infrastructure d'indexation des documents lors du scan de ceux-ci. Le chiffrage de cette solution est demandé en option.

Cette solution devrait assurer les fonctions suivantes concernant la numérisation des documents depuis les matériels ou directement depuis un dossier scruté :

- générer avec le fichier image du document numérisé, des métadonnées d'indexation sous forme d'un fichier XML par exemple
- générer une Reconnaissance Optique de Caractères sous forme de fichier PDF ou .docx
- déterminer les actions de numérisation en fonction du type de personne authentifié (gestion de profils)
- indexer et orienter automatiquement les documents en fonction d'une reconnaissance de zones.

## **CHAPITRE 4 – COMITE DE SUIVI ET REPORTING**

### **Fréquence :**

Le titulaire organise et planifie des comités de suivi :

- trimestriellement la première année du marché
- semestriellement les autres années.

Ces fréquences sont valables hors phase de déploiement.

La DSI se réserve le droit de convoquer de façon extraordinaire et ponctuelle le titulaire en comité de suivi pour résoudre d'éventuelles urgences.

### **Livrables attendus :**

Le titulaire prépare et analyse le reporting qu'il présente de manière exhaustive lors du comité de suivi. Il émet les préconisations de mouvements d'appareils, d'ajout, de modification et de suppression. Il rend compte de l'exécution du marché pendant la période concernée.

Ces livrables doivent nous permettre de :

- analyser les usages ;
- corrélérer les indicateurs entre eux ;
- fournir des recommandations ;
- proposer un plan d'actions ;
- conseiller la DSI par des propositions techniques et financières ;
- concevoir un plan de progrès.

**Accompagnement au changement :**

Le titulaire doit proposer un plan de conduite du changement.

Le titulaire prend en charge l'accompagnement au changement au travers d'actions de communication et de formation. Le contenu, les supports de communication proposés et leur nombre doivent être détaillés. De même les actions de formation envisagées auront été explicitées par le titulaire dans son offre en indiquant précisément le contenu, le nombre de formations leur durée et les utilisateurs concernés.

**Formation des utilisateurs :**

La formation des utilisateurs est dispensée lors de l'installation de tout nouveau matériel, et ce, pendant toute la durée du marché. Les photocopieurs sont les matériels principalement concernés par les formations. A cet égard, un mode opératoire sous format diapositives (powerpoint, libreOffice Impress, PDF...) est transmis par le titulaire afin d'anticiper et de faciliter les sessions de formation.

Suivant la configuration des locaux, une formation mutualisée peut être proposée à l'installation de 2 ou 3 équipements « peu distants ». Cependant le titulaire veillera à limiter le nombre de participants afin de garantir une formation de qualité.

**Formation des administrateurs et correspondants de proximité :**

Un transfert de compétences est mis en place à destination des administrateurs système et réseau et des correspondants de proximité des photocopieurs.

Ce transfert de compétences doit permettre de clarifier les processus de gestion des incidents entre le titulaire et les équipes locales. Il appartient au titulaire de modéliser ces processus et de les expliquer.

**Formation des administrateurs systèmes et réseaux :**

Un transfert de compétences est mis en place à destination des administrateurs système et réseau.

Ce transfert de compétences doit permettre à l'équipe en charge de l'exploitation des serveurs d'impressions et de la solution de comptabilité déployée de prendre en main l'outil et les actions d'exploitation et d'administration du parc.

Il appartient au titulaire de fournir une documentation complète de l'outil et des processus d'administration des plateformes.

## CHAPITRE 5 – PLANNING PREVISIONNEL

Le marché actuel se termine le 31 décembre 2018.

En conséquence les nouveaux matériels ainsi que la solution logicielle de gestion d'impression proposée devront être opérationnels avant cette date et plus particulièrement **avant la fermeture** pour congés annuels de fin d'année de l'établissement (**le 21 décembre 2018 au soir**).

Le titulaire doit respecter le planning prévisionnel suivant : sur la base d'une réunion de lancement qui aura lieu, au plus tard, début novembre 2018, avec une date de fin de déploiement prévue pour le 21 décembre au soir pour l'ensemble des photocopieurs et l'intégration complète de la solution d'impression.

Suivant ce macro planning, les points de suivi techniques se déroulent avec les fréquences suivantes :

- hebdomadaire en phase de déploiement
- trimestrielle en phase d'exploitation
- les phases préparatoires et probatoires donneront lieu à des rencontres téléphoniques et/ou physiques dont la nature et la fréquence seront déterminées par les besoins du projet. La fréquence maximale pourra être journalière.

Dans tous les cas, il est nécessaire que les photocopieurs soient installés avant le 21 décembre 2018. Le titulaire doit donc dimensionner les moyens techniques, organisationnels et humains suffisants pour répondre à cette attente.

Le phasage à respecter pour ce marché est le suivant :

**Phase préparatoire :**

Cette phase a pour objectif de préparer l'ensemble du marché et les phases suivantes. Elle est initiée par une réunion de démarrage qui aborde les points suivants :

- rencontre et présentation des différents partenaires ;
- détermination du nombre, du type, de la localisation et des spécifications du futur matériel d'impression ;
- définition du macro planning prévisionnel :
  - élaboration du plan de déploiement des copieurs
  - élaboration de la phase pilote
  - élaboration du plan de récupération des copieurs existants (Aucun copieur ne pourra être retiré de la production tant que l'intégration du matériel de remplacement ne soit préalablement validée)
- préparation du cadrage de la phase pilote probatoire.

**Phase pilote probatoire :**

Avant le déploiement de l'ensemble des copieurs, le titulaire doit procéder à une phase pilote sur les 3 sites de l'OCA. L'objectif de cette phase pilote probatoire est de prouver le bon fonctionnement des matériels du titulaire dans l'environnement de l'OCA.

Dans cet objectif, le titulaire doit :

- tester l'ensemble des composantes techniques de la solution en situation de production :
  - la gamme de matériels proposés et leur compatibilité technique,
  - les logiciels de supervision et d'administration du parc
  - l'architecture d'impression (spécifications techniques incluant une proposition de nommage des files d'impression pouvant être basée sur le nommage actuel, spécifications fonctionnelles...)
  - le bon fonctionnement et la disponibilité du service d'impression en cas de coupure réseau sur l'ensemble des 3 sites concernés par ce marché.
- élaborer la méthodologie et les procédures de déploiement
- élaborer la conduite du changement
- former les utilisateurs à la prise en main et aux fonctions avancées
- mettre en place le processus de gestion des appels avec la DSI et les correspondants impression de proximité.

La phase pilote donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal (PV) de recette pour chacun des sites.

**Phase de déploiement :**

Lors de cette phase le titulaire doit élaborer le planning de déploiement et de retrait des appareils existants :

- élaborer le plan de communication et les supports de communication
- assurer le plan de formation
- mettre en place l'infrastructure technique
- élaborer le plan de réversibilité
- récupérer les imprimantes suivant le plan de récupération élaboré en phase préparatoire
- remettre le compte rendu de déploiement avec les cas de non-respect des délais contractuels.

A partir de la notification d'attribution du marché, la livraison des matériels ne pourra pas dépasser 5 semaines calendaires, soit approximativement 25 jours ouvrés au plus pour **une mise en production pour le 21/12/2018 au plus tard.**

#### **Phase opérationnelle :**

Le titulaire doit :

- assurer pour l'ensemble des périphériques l'approvisionnement de tous les consommables (hors papier) : toners, agrafes, fours, kits de maintenance, etc.... (liste non exhaustive) de manière automatique
- assurer la maintenance préventive et corrective
- assurer la prise en charge de tous les appels provenant de l'OCA dans le respect contractuel des délais de GTI (4 heures) et de GTR.
- assurer la gestion proactive du parc en proposant à l'OCA lors des comités de suivi :
  - les mouvements d'appareils en sur ou en sous capacité
  - le changement des appareils ne correspondant plus aux besoins des utilisateurs
  - la suppression des appareils sous utilisés
  - l'ajout d'appareil dans les zones sollicitées.
- assurer la mise à jour annuelle des outils d'administration du parc d'impression
- assurer les mouvements d'appareil d'un site à un autre, à la demande de l'OCA ou après validation d'une proposition faite par le titulaire. Le déplacement des appareils comprend le conditionnement, le transport d'un site à un autre, l'installation, la connexion, le paramétrage, la mise à jour des files d'impression, la mise à jour des plans d'implantation, les tests de fonctionnement, l'établissement d'un PV d'installation, le retrait des emballages, la formation à la prise en main des nouveaux utilisateurs
- assurer la supervision
- assurer la programmation et la soutenance du reporting. Le titulaire doit prévoir sa participation physique aux réunions du comité de suivi
- assurer le retrait des systèmes d'impression en fin de marché.

## **CHAPITRE 6 – PERIODE DE REVERSIBILITE**

La période de réversibilité est la période pendant laquelle le titulaire procède au transfert de la responsabilité technique des systèmes d'impression au pouvoir adjudicateur ou à un autre titulaire. Cette période prend effet un mois avant la date de fin du marché et s'étend 2 mois après cette date.

Durant cette période, le titulaire devra appliquer le plan de réversibilité conçu lors de la phase de déploiement.

La reprise des prestations ou le transfert des prestations à un nouveau titulaire donnera donc lieu en fin de marché à une période de transition pendant laquelle les prestations seront progressivement transférées à l'OCA ou au nouveau titulaire.

La réversibilité consiste au transfert des bases de données, des connaissances et de tous les traitements associés à la gestion des systèmes d'impression de la solution précédente.

## **CHAPITRE 7 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

Tout renseignement complémentaire pourra être obtenu sur demande, écrite de préférence (courriel), parvenue au service concerné avant la date de remise des offres. Les soumissionnaires sont encouragés à venir visiter les locaux dans lesquels seront déployés les matériels afin de mieux prendre en compte l'environnement de déploiement de cette solution.

**RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES :**

Mme Marie-Laure MINIUSSI

Responsable de la Direction du Système d'Information de l'O.C.A.

Tél. 04 92 00 19 42

E-mail : Marie-Laure.Miniussi@oca.eu

Arnaud PAILLEUX

Administrateur Système en charge du projet d'impression/photocopies

Tél. 04 92 00 19 87

E-mail : Arnaud.Pailleux@oca.eu

**RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS :**

Mme Dominique TRIBOIRE

Service des Finances et du Contrôle de Gestion

Tél. : 04 92 00 30 07

E-mail : Dominique.Triboire@oca.eu

Mme Marie-Laure MINIUSSI

Responsable de la Direction du Système d'Information de l'O.C.A.

Tél. 04 92 00 19 42

E-mail : Marie-Laure.Miniussi@oca.eu