

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES
COURANTES ET DE SERVICES
N°PAJI/23/127390**

FOURNITURE DE SYSTEMES D'IMPRESSION

Location avec option d'achat d'imprimantes et de copieurs et services associés

**Lycée Claude GELLÉE
44 rue Abel Ferry
88000 ÉPINAL**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Tous droits réservés. L'information contenue dans ce document est confidentielle et peut être considérée comme secret commercial. Sans l'accord préalable de Pas-de-Calais habitat, toute reproduction ou transmission à un tiers d'une partie de ce document par quelque moyen que ce soit est interdite, y compris à titre limitatif par des moyens électroniques, mécaniques, de photocopie, d'enregistrement ou tout système de traitement d'informations quel qu'il soit. L'autorisation d'utiliser toute ou partie de ce document n'implique pas son accès illimité au public.

Sommaire

INFORMATIONS GENERALES.....	3
Objet	3
Objectifs	3
Environnement	3
Composition du marché.....	3
CLAUSES TECHNIQUES	4
NOTICE	10

INFORMATIONS GENERALES

Objet

Achat et maintenance de matériel bureautique – Imprimantes et copieurs

Objectifs

- Assurer une maîtrise globale des dépenses pour les moyens d'impression.
- Faciliter la gestion globale de son parc d'impression. (Relation fournisseur, gestion financière, gestion technique...)
- Harmoniser la plateforme d'impression/numérisation via une maintenance unifiée afin de garantir une meilleure continuité de service.
- Mettre à niveau les équipements et les formations ponctuelles des utilisateurs.
- Disposer de matériels fiables et récents.
- Renouveler le parc sur la base de tarifs négociés dans la présente consultation.

Environnement

1/ Périmètre

- La consultation concerne l'ensemble des équipements des services du lycée Claude GELLÉE d'Épinal.

1.1 - Volumétrie

- La volumétrie moyenne annuelle est de :

Equipement	VMA NB	VMA CL
Imprimante	27 600	4 800
MFP A4	18 000	6 000
MFP A3	1 010 124	68 376
Total général	87 677	6 698

1.2 – Environnement informatique

- L'environnement informatique est Windows.
- L'ensemble des équipements sont connectés au réseau.
- Utilisation de ANDROID depuis des tablettes et smartphones.

Composition du marché

Le présent marché n'est pas alloti.

CLAUSES TECHNIQUES

L'ensemble des offres remises doivent intégrer par défaut les critères suivants, le présent document prévaudra sur tout autre support contractuel signé avec le candidat retenu sur la durée du présent marché.

1 / Durée

Le marché est conclu pour une durée de 5 ans. Cette durée est justifiée par la durée d'amortissement optimal constatée pour les matériels bureautiques.

Le marché est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Les contrats de maintenance sont définis pour une période de 5 ans.

2 / Livraison et installation

- L'ensemble des matériels proposés sont neufs et disposent d'un compteur total inférieur à 50 copies et/ou impressions.
- La livraison, le montage, l'installation et la configuration des équipements est effectuée par le candidat.
- L'installation des drivers et des logiciels sur l'ensemble des postes informatiques est effectuée par le candidat.
- Les matériels doivent être livrés préconfigurés, conformément à la grille de suivi de parc qui sera remise.
- Les frais de déplacement et de reconnexion des équipements seront précisés dans l'offre de prix du candidat.
- La connexion des matériels sur le réseau informatique des sites se fera **obligatoirement en la présence et sous l'assistance du service informatique**. Les informations et contacts seront communiqués au candidat sélectionné.

3 / Maintenance des équipements

- La maintenance des matériels consiste en toute modification de réglage, ainsi qu'en la réparation de toute panne ou de tout dysfonctionnement. La maintenance garantit de façon générale le bon fonctionnement des équipements et de leurs accessoires.
- Il n'y a pas d'engagement sur la volumétrie noir & blanc et couleur.

3.1 Maintenance préventive

- La maintenance consiste également en visites de contrôle régulières au cours desquelles les équipements sont vérifiés, réglés et nettoyés.
- Le titulaire effectuera un contrôle périodique des matériels, selon un calendrier au minimum annuel. Ce calendrier sera validé lors de la réunion de lancement.
- Chaque matériel doit disposer d'un carnet d'entretien qui précise le matricule du matériel, sa marque et sa référence. Dans ce carnet doivent figurer les dates et natures des interventions effectuées. Ce carnet d'entretien doit être disponible chez le client.

3.1.1 Service de Gestion Pro-active

Le candidat proposera les services suivants :

- Service de gestion des pannes proactif :

Le matériel est capable de détecter et de transmettre les pannes directement au service technique du titulaire afin de déclencher le passage d'un technicien.

- Service de gestion des consommables proactif :

Le matériel est capable de transmettre les commandes de consommables directement au service technique du titulaire afin de déclencher une livraison de toner.

3.2 Maintenance curative

3.2.1 Intervention

- La déclaration de l'incident doit être possible par le biais de :

- Service de gestion pro-active : détection et transmission des pannes directement au service technique du candidat afin de déclencher le passage d'un technicien.
- Déclaration sur une plateforme Web dédiée
- Envoi de messages électronique
- Appel téléphonique

- En cas de dysfonctionnements, le titulaire interviendra au plus tard 4 heures ouvrées après déclaration de l'incident.

- Selon le type d'incidents, les interventions peuvent être effectuées à distance ou par le déplacement d'un technicien sur site.

3.2.2 Résolution d'incident

- Le titulaire s'engage à résoudre l'incident dans un délai de 1 jour ouvré à compter de la date de déclaration de l'incident.

- À compter de la date de déclaration de l'incident, le titulaire s'engage à mettre en place une solution de contournement (livraison sous 48 heures sans frais supplémentaires d'un équipement de même nature et de même performance) dans les cas suivants :

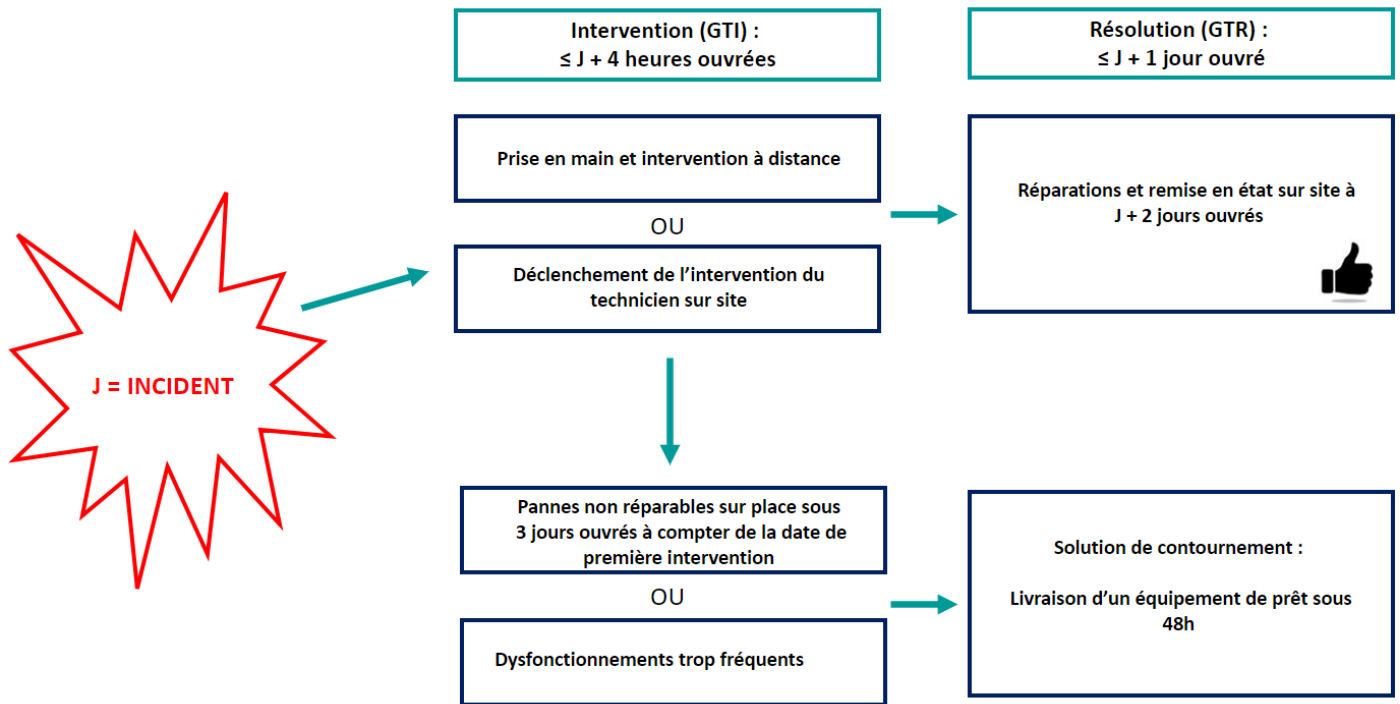
- Réparations sur site non possibles ;
- Pannes non réparables sous 3 jours ouvrés à partir de première intervention.

- En cas de dysfonctionnements trop fréquents constatés sur un équipement, le titulaire s'engage à remplacer le matériel par un équipement de même marque et de même performance sans frais supplémentaires.

Le mauvais fonctionnement d'un matériel sera automatiquement constaté au-delà de trois interventions dans une période de trente jours, effectuées à la demande du client, même si l'origine du dysfonctionnement est différente d'une intervention à l'autre.

- Le titulaire assurera, sans frais supplémentaires, la fourniture des pièces de rechange et la main d'œuvre nécessaire aux opérations visées aux alinéas précédents.

Les pièces ne doivent présenter aucun défaut de matière ou de fabrication et avoir été essayées et contrôlées après remontage.



3.2.3 Rapports de suivi des incidents

- Le titulaire devra disposer d'une solution permettant de référencer et suivre les incidents.
- Le titulaire pourra être amené à transmettre des rapports de suivi selon la demande du client.

4 / Consommables

- Les consommables seront fournis au fur et à mesure des besoins des utilisateurs.
- Les commandes de consommables pourront être déclenchées via :
 - Service de gestion pro-active : transmission du besoin de toner directement par l'équipement selon le niveau de toner restant
 - Commande sur une plateforme Web dédiée
 - Envoi de messages électroniques
 - Appel téléphonique
- Le délai de livraison des consommables est de 2 jours ouvrés maximum à partir du déclenchement de la commande.
- Un stock tampon de consommables devra être mis à la disposition du client. La mise en place sera déterminée lors de la réunion de lancement.
- En cas de demande de réapprovisionnement supplémentaire, les consommables seront livrés ou expédiés dans les 2 jours ouvrés suivant la demande sauf en cas de force majeure.
- Le client s'engage à ne pas utiliser d'autres consommables que ceux livrés par le titulaire.
- Les frais de livraison sont à la charge du candidat.
- Les consommables doivent être livrés avec un bon de livraison établi en double exemplaire portant obligatoirement les mentions suivantes :
 - l'identification du titulaire,
 - la référence et la localisation du (des) matériel(s) concerné(s),
 - la quantité livrée.

Le contenu exact du bon de livraison sera validé lors de la réunion de lancement.

- Le candidat proposera également un service de récupération des toners usagés sur les différents sites indiqués par la collectivité.

5 / Délais

Le candidat s'engage à respecter les délais suivants :

Désignation	Définition	Délai contractuel
Délai d'intervention (GTI)	Le délai d'interventions techniques après déclaration de l'incident	≤ 4 heures ouvrées
Délai de résolution (GTR)	Le délai de résolution de l'incident à compter de la date de déclaration de l'incident	≤ 1 jour ouvré
Délai de mise à disposition d'un équipement de remplacement	Le délai de remplacement d'un équipement non réparable sous 3 jours à compter de la première intervention du technicien	≤ 48 heures
Mise en fonction des équipements	Le délai de livraison, de connexion, de configuration, d'installation des drivers à partir de la date d'envoi du bon de commande	≤ 8 semaines
Reprise des équipements actuellement en place	Le délai de reprise des équipements à partir de la date de demande de reprise notifiée par le client	≤ 1 semaine
Livraison des consommables	Le délai de livraison des consommables après déclenchement de la commande	≤ 2 jours ouvrés

- Les engagements sont valables du lundi au vendredi, de 8h à 17h (heures d'appel).
- Le titulaire a une obligation de résultat.
- Le non-respect de ces délais entraînera sans préavis préalable l'application systématique de pénalités comme définies dans l'article 15 du CCAP.

6 / Formations

6.1 Prise en main des équipements et fonctionnalités

- Une première formation à l'utilisation des équipements devra être réalisée le jour de l'installation des équipements, ou selon le planning déterminé lors de la réunion de lancement.
- La formation portera au minimum sur les fonctionnalités suivantes :
 - Fonctions de base : copie, impression, numérisation, envoi de fax...
 - Manipulations de premier niveau : changement des toners, débourrages, chargement du papier...
 - Fonctionnalités avancées : ajout des adresses e-mail pour envoi par mail...
- La formation sera organisée sur les différents sites du client, à raison d'un nombre d'utilisateurs déterminé lors de la réunion de lancement.
- Le titulaire fournira un support de formation aux utilisateurs. Une signalétique pourra également être apposée au-dessus des équipements à destination des utilisateurs.

6.1 Formation complémentaire

- Le titulaire assurera une formation complémentaire en cours de marché selon les besoins du client.
- La formation aura pour but de remettre à niveau les utilisateurs sur l'ensemble des fonctionnalités et les évolutions proposées par l'équipement.

6.2 Formation administrateurs

- Une formation administrateur devra être réalisée le jour de l'installation des équipements, ou selon le planning déterminé lors de la réunion de lancement.
- La formation portera au minimum sur les fonctionnalités suivantes :
 - Administrer son périphérique à distance,
 - Gestion des codes et quotas utilisateur,
 - Administrer son logiciel de gestion,
 - Déployer un système d'impression en réseau...

7/ Caractéristiques communes minimales des équipements

- La totalité des matériels proposés doivent disposer des spécificités suivantes :
 - ✓ Carte réseau,
 - ✓ Recto-verso automatique,
 - ✓ By Pass,
 - ✓ Chargeur recto-verso pour tous les MFP,
 - ✓ Gestion des codes pour tous les MFP,
 - ✓ Impression différée pour tous les MFP,
 - ✓ Fonction scan vers fichier pour tous les MFP,
 - ✓ FonctionLanFax pour tous les MFP équipés d'une carte fax,
 - ✓ Langage PCL,
 - ✓ Protocole SNMP,
 - ✓ Post-script obligatoire,
 - ✓ Libération des impressions par code

7.1 Caractéristiques techniques des équipements acceptées

- Les configurations demandées sont définies à minima, toute réponse inférieure à ces exigences sera rejetée.
- Uniquement les plus-values sur les configurations minimales attendues sont acceptées.

Il convient toutefois de respecter le type de matériel demandé afin de faire correspondre l'empatement attendu : ex : pas de MFP à la place d'une imprimante.

8/ Solutions logicielles

8.1 Logiciel de supervision et de remontées compteurs

- Le candidat présentera dans son offre, une solution logicielle de supervision et de remontée de compteurs pour les matériels connectés directement au réseau informatique.
- L'objectif principal est d'obtenir une remontée des compteurs N&B et Couleur centralisée pour l'ensemble des matériels installés et connectés au réseau.
- Le logiciel proposé devra répondre aux fonctionnalités suivantes :
 - Recherche des périphériques
 - Relevé des compteurs
 - Gestion des comptes et quotas par utilisateur
 - Configuration à distance des périphériques (Paramètres, propriétés, Firmware, etc.)
 - Gestion des alertes
 - Diagnostic des pannes
 - Rapport d'utilisation des périphériques (Exportation des données sur fichiers Excel, PDF, etc.)
 - Aperçu en temps réel du statut des systèmes d'impression

- Visualisation des informations concernant chaque périphérique (Utilisateurs, carnets d'adresses, journaux, etc.)
 - Déclenchement des commandes de consommables et des interventions techniques en automatique.
- Le candidat remettra un mémoire technique présentant les principaux avantages de sa solution.

NOTICE

Afin de pouvoir traiter les réponses des candidats il est impératif de suivre les demandes suivantes :

Configuration attendue :

- Les configurations demandées sont définies à minima, toute réponse inférieure à ces exigences sera rejetée même si cela ne concerne qu'un seul critère (ex : vitesse N&B attendue : 30ppm ; vitesse couleur attendue : 30ppm ; réponse vitesse N&B 32ppm ; réponse vitesse couleur : 29ppm).
- Uniquement les plus-values sur les configurations minimales attendues sont acceptées. Il convient toutefois de respecter le type de matériel demandé afin de faire correspondre l'empattement attendu (pas de MFP à la place d'une imprimante).

Quantités attendues :

- Il est demandé de ne pas modifier les quantités attendues dans les options et de respecter strictement la règle de calcul dans le détail quantitatif, à savoir prix unitaire de l'option * quantité initialement prévue. Toute remarque particulière doit simplement être indiquée dans la partie « remarque » qui figure sur chaque onglet réponse.
- De façon générale, en cas de doute il convient de poser les questions par écrit via la plateforme de dématérialisation du pouvoir adjudicateur.

Réponse tarifaire :

- Il est à noter que pour anticiper de futurs besoins éventuels, le prix unitaire de certaines options peut être demandé même si le détail quantitatif estimatif laisse apparaître une valeur nulle.
- Pour la maintenance, 1 seul coût copie N&B et 1 seul coût copie couleur sont attendus. Toute réponse différente sera rejetée.

Réponse technique :

- Le candidat devra fournir tous les supports techniques sur lesquels porte son offre et dans lesquels figurent précisément les détails techniques qu'il aura renseignés dans sa réponse (ex : consommation électrique, bruit ...)
- Les réponses techniques non renseignées ou erronées impliqueront systématiquement une note technique nulle, voir un rejet de l'offre (ex : pas de précision sur le critère bruit)