










Mise à disposition, exploitation et maintenance de solutions matérielles et logicielles de reprographie, d'impression et de monétique destinées aux étudiants et lecteurs extérieurs de l'Université Paris Est Créteil Val de Marne.

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2.	CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	5
3.	CARACTERISTIQUES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES	8
4.	EXIGENCES TECHNIQUES	11
5.	MODALITE D'INSTALLATION ET DE MISE EN SERVICE	12
6.	GESTION DES CONSOMMABLES	13
7.	MAINTENANCE	14
8.	PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES	18
9.	TARIFS APPLICABLES AUX COPIES.....	21
10.	ANNEXE 1 - DESCRIPTIF DES COPIEURS ET DES MATERIELS EQUIVALENTS ATTENDUS.....	22
11.	ANNEXE 2 – MATRICE RACI	23

ÉLÉMENTS CLÉS DU CONTRAT

	Objet du contrat	Mise à disposition, exploitation et maintenance de solutions matérielles et logicielles de reprographie, d'impression et de monétique destinées aux étudiants et lecteurs extérieurs de l'Université Paris Est Créteil Val de Marne.
	Acheteur	Université Paris Est Créteil (UPEC)
	Type de contrat	Accord-cadre à bons de commande sans minimum et avec maximum mono-attributaire de fournitures
	Structure	Lot unique
	Lieu d'exécution	UPEC
	Durée	36 mois - 1 reconduction
	Développement durable	Critère environnemental et social
	Pénalités de retard	$P = V \times R / 1000$
	Variation des prix	Fermes et actualisables

1. OBJET DE LA PRESTATION

■ Objet de la prestation :

L'accord cadre a pour objet **la mise à disposition, exploitation et maintenance de solutions matérielles et logicielles de reprographie, d'impression et de monétique destinées aux étudiants et lecteurs extérieurs de l'Université Paris Est Créteil Val de Marne.**

Les prestations à la charge du titulaire sont la mise à disposition :

- a) D'un service de copie et d'impression basé sur des copieurs imprimantes multifonctions en réseau, désignés ci-après sous le terme de « copieurs » ;
- b) De systèmes monétiques permettant :
 - L'utilisation et le règlement du service de copie et d'impression par lecture des cartes multiservices délivrées par l'Université à ses étudiants et à ses personnels ;
 - La numérisation et la sauvegarde sur support USB et/ou l'envoi par courriel de documents ;
 - L'utilisation et le règlement du service de copie et d'impression par une solution matérielle et/ou logicielle dédiée aux usagers extérieurs qui ne disposent pas d'une carte multiservice ;
 - Le rechargement des comptes utilisateur en crédits ;
- c) De solutions logicielles associées au service de copie et d'impression, ainsi qu'au système monétique permettant :
 - La commande en ligne et le suivi des copies et des impressions en lien avec le système d'authentification de l'Université ;
 - La gestion des incidents d'impression et de copie ;
 - Le suivi de la consommation des quotas gratuits et de crédits payants des usagers et la régularisation des incidents de monétique ;
 - L'édition de rapports statistiques sur la production et la qualité du service.

Cette mise à disposition s'accompagnera de :

- a) La maintenance des matériels et des logiciels ;
- b) La fourniture des consommables (papier, toner) ;
- c) La gestion de la régie de recettes correspondante (collecte, comptage et responsabilité des fonds) ;
- d) Prestations de service associées.

Dans son mémoire technique, le candidat décrira les équipements, prestations et services qu'il propose pour répondre au mieux aux exigences du présent CCTP

Sauf mention expresse, on entendra par « usager » :

- Les étudiants de l'Université, qui doivent disposer d'un quota gratuit et de la possibilité d'acheter des crédits à un tarif négocié par l'Université.
- Les personnels enseignants-chercheurs et administratifs de l'Université qui doivent pouvoir acheter des crédits à titre individuel et personnel et bénéficier pour cela du tarif négocié par l'Université, et, éventuellement, disposer d'un quota gratuit si l'Université prend une décision dans ce sens.
- Les usagers extérieurs à l'Université qui doivent pouvoir acheter un moyen d'accès au service et des crédits et bénéficier pour cela du même tarif que les usagers.

Sauf mention expresse, les bibliothèques et différents lieux où sont implantés les copieurs seront désignées ci-après sous le terme de « centre ».

La description et la localisation des matériels et prestations attendus dans les différents centres sont précisées en annexe 1 du présent CCP.

■ **Lieux d'exécution :**

Les prestations se dérouleront aux adresses suivantes :

BU Campus centre

61, Avenue du
Général de Gaulle
94000 CRETEIL
PHAM Kim
SADOUKI
Abdelkader
01 45 17 70 16

BU UFR de Droit

5, rue André Boulle
94000 CRETEIL
MANANDHAR
Thibault
MOKHTARI Kahina
01 56 72 61 09
01 56 72 61 05

**BU site du Mail des
Mèches**

4, route de Choisy
94000 CRETEIL
BAYARD Stéphanie
BOUMAYA Nadia
01 41 78 47 18
01 41 78 47 14

BU UFR Santé

8, rue du Général
Sarrail
94000 CRETEIL
NEGRE Laurent
01 49 81 36 07

**BU de l'INSPE de
Bonneuil**

Rue Jean Macé
94380 Bonneuil sur
Marne
ZOUTEN Sonia
06 50 67 33 94

**BU de l'INSPE de
Livry-Gargan**

45, avenue Jean Zay
93190 Livry-Gargan
COMAZZI Frederic
01 41 70 72 61

**BU de l'INSPE de
Livry-Gargan**

45, avenue Jean Zay
93190 Livry-Gargan
COMAZZI Frederic
01 41 70 72 61

**BU de l'INSPE de
Livry-Gargan**

45, avenue Jean Zay
93190 Livry-Gargan
COMAZZI Frederic
01 41 70 72 61

**BU de l'INSPE de
Saint-Denis**

Place du 8 mai 1945
93200 Saint-Denis
ZAGHDAOUI
Mohamed
06 17 97 06 14

**BU de l'INSPE de
Torcy**

2/4, avenue Salvador
Allende
77200 Torcy
GONZALEZ Elodie
01 60 05 93 48

**BU du Campus de
Sénart**

36/37, rue Georges
Charpak
77127 Lieusaint
CHARMONT Nicolas
01 64 13 51 88

**BU du Campus de
Sénart**

36/37, rue Georges
Charpak
77127 Lieusaint
CHARMONT Nicolas
01 64 13 51 88

**BU IEP
Fontainebleau**

10 rue du Docteur
Clément Matry
77300 Fontainebleau
BOURGOIN
Amandine
01 82 39 26 65

Site de Melun

Tour Gallieni
49-51 Av. Thiers
77000 Melun
DOUCET Christine
01 64 41 35 49

MIEE

Campus mail des
Mèches - UPEC
Rue Poète et Sellier
94000 Créteil

Site Pyramide

80 avenue du Général
de Gaulle
94000 Créteil

Site Duvauchelle

27 avenue Magellan
94000 Créteil

■ Intervenants

Les prestations sont réalisées pour l'acheteur **Université Paris Est Créteil**, représenté par Jean-Luc Dubois-Randé Président.

Adresse et coordonnées		
Pôle Achats 61, avenue du Général du Gaulle 94100 Créteil Cedex dafachat@u-pec.fr	SCD Hélène PIPET 61, avenue du Général du Gaulle 94100 Créteil Cedex helene.pipet@u-pec.fr	DSI Remy Jacob Mathassa Bouala 61, avenue du Général du Gaulle 94100 Créteil Cedex remy.jacob@u-pec.fr mathassa.bouala@u-pec.fr

■ Structure et forme du contrat

Les prestations du contrat ne font l'objet d'aucune décomposition.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est à **bons de commande sans minimum et avec maximum** mono-attributaire.

2. CONTEXTE DES PRESTATIONS

■ L'Université et le Service Commun de la Documentation (SCD)

L'Université Paris – Est Créteil Val de Marne est une Université multidisciplinaire avec santé implantée sur une douzaine de sites répartis dans le Val de Marne, la Seine Saint Denis et la Seine et Marne.

Elle compte 41 000 étudiants de toutes disciplines, 1 200 enseignants-chercheurs et 1 000 personnels BIATSS (de bibliothèques, ingénieurs, administratifs, techniciens, de service et de santé).

Depuis septembre 2015, les étudiants et personnels de l'Université disposent d'une carte multiservices basée sur la technologie MIFARE DESFire™ Ev1. Une zone spécifique de la carte héberge l'identifiant LDAP des utilisateurs. Cette zone est chiffrée en AES ou 3DES.

Le Service commun de la documentation (SCD) comprend 11 bibliothèques.

Outre les étudiants et personnels de l'Université inscrits automatiquement dans les bibliothèques, environ 4 200 usagers extérieurs à l'Université ont été inscrits dans les bibliothèques en 2024.

En 2024, les bibliothèques du SCD ont compté 1,4 million d'entrées.

Le SCD travaille également avec des bibliothèques associées gérées par les UFR, les instituts ou les centres de recherche.

■ Le Campus Centre

Le Campus Centre est le principal campus de l'Université en termes de nombre d'étudiants inscrits. Il dessert plusieurs composantes représentant près de 11 400 étudiants :

- Lettres, Langues, Sciences Humaines (2302 étudiants),
- Sciences et Technologie (3697 étudiants),
- l'IUT Créteil-Vitry (1018 étudiants)
- Administration et Echanges Internationaux (AEI) (4376 étudiants)

-
La bibliothèque du Campus Centre, multidisciplinaire, est équipée de 4 copieurs : 2 copieurs couleurs et 2 copieurs noir et blanc.

■ Le Campus Mail des Mèches

Le campus est occupé par plusieurs composantes, réunissant près de 4000 étudiants :

- Sciences Economiques et de Gestion (1708 étudiants),
- l'IAE (1206 étudiants)
- la Maison des Langues, qui accueille les étudiants de DELCIFE (173 étudiants) et de LEA (856 étudiants),

La bibliothèque d'Economie-Gestion, située au 3e étage du bâtiment principal du campus, est équipée de 2 copieurs couleur et 1 copieur noir et blanc

■ Le Campus André Boulle

Le Campus Boulle est occupé par la composante de Droit, où sont inscrits environ 3800 étudiants et doctorants. 4 copieurs se trouvent au sein de la bibliothèque de Droit, aux 1er et 2e étages du bâtiment B du Campus : 2 copieurs noir et blanc et 2 copieurs couleur.

■ Le Campus Henri Mondor

L'UFR de Santé, qui accueille plus de 8300 étudiants, est située sur le Campus Henri Mondor, à proximité immédiate du Centre Hospitalier Universitaire Henri Mondor. Sa bibliothèque est équipée de 2 copieurs au rez-de-chaussée du bâtiment : 1 copieur noir et blanc et 1 copieur couleur.

■ Le Campus de Sénart-Fontainebleau

Le campus est composé de 3 sites différents :

- Le site de Sénart, qui accueille près de 3300 étudiants d'IUT, de Santé, d'INSPE mais également de LEA : un copieur noir et blanc est installé dans le hall d'accueil du bâtiment principal (NB : un copieur couleur est également présent à la bibliothèque) ;
- Le site de l'IUT de Fontainebleau (644 étudiants) : un copieur couleur est installé à la bibliothèque ;
- Le site de l'IEP de Fontainebleau, créé en 2022 qui accueille 806 étudiants : un copieur noir et blanc est installé à la bibliothèque.

■ Le Campus Duvauchelle

Le département des sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS), qui dépend de l'UFR Sciences de l'éducation, sciences sociales et Staps, est installé sur le Campus Duvauchelle à Créteil. Il dessert actuellement 390 étudiants.

Un copieur couleur est situé au 1er étage du bâtiment.

■ Le Campus Pyramide « Les Gémeaux »

Le département des sciences de l'éducation et sciences sociales (SESS), qui dépend de l'UFR Sciences de l'éducation, sciences sociales et Staps, est installé sur le Campus Pyramide – Les Gémeaux à Créteil. Il dessert actuellement 2 900 étudiants.

Un copieur noir et blanc est installé au centre Pyramide.

■ La Maison de l'Innovation de l'Entrepreneuriat Etudiant (MIEE)

La Maison de l'innovation et de l'entrepreneuriat étudiant (MIEE) de l'UPEC, réalisation obtenue dans le cadre du programme d'investissement d'avenir (PIA), a ouvert ses portes au premier semestre 2016.

Elle est à la fois :

- Un lieu de création : avec la plateforme Lab'Innov, conçue comme un incubateur, entièrement dévolue aux étudiants et adultes en reprise d'études inscrits dans les formations « entrepreneuriales » proposées ou ayant obtenu le statut d'étudiant entrepreneur.
- Un lieu de formation : la MIEE fédère 7 nouvelles formations innovantes en alternance.
- Un lieu d'échanges ouvert sur le territoire : la MIEE est construite comme la « porte d'entrée » de l'université pour l'ensemble de ses publics (lycéens, familles, adultes en reprise d'études, entreprises, partenaires locaux institutionnels ou privés).
-

Un copieur couleur est mis à la disposition des usagers de la MIEE.

■ Le Campus Gallieni

Une antenne de l'UFR de Santé a été ouverte sur le site de Melun. Elle dessert actuellement 150 étudiants inscrits dans divers programmes du secteur de la santé.

Un copieur noir et blanc a été installé dans le bâtiment Gallieni en 2023.

■ Les sites d'INSPE

L'Institut national supérieur du professorat et de l'éducation (Inspé) de l'académie de Créteil est une composante de l'Université Paris-Est Créteil (UPEC) qui a pour mission d'assurer la formation des enseignantes et enseignants et des CPE, ainsi que leur préparation aux concours de l'Éducation nationale.

L'INSPE est organisé en 5 sites de formation répartis dans toute l'académie :

- Bonneuil-sur-Marne (94) : un copieur noir et blanc est installé à proximité de postes informatiques en libre-service.
- Livry-Gargan (93) : un copieur noir et blanc est installé dans la salle informatique du site.
- Saint-Denis (93) : un copieur noir et blanc est installé au rez de chaussée du bâtiment.
- Sénart (77) : cf. 6.6
- Torcy (77) : un copieur noir et blanc est installé dans la bibliothèque.

Près de 3 900 étudiants fréquentent les 5 sites de l'INSPE.

■ Le service copie

L'Université met à disposition des usagers des copieurs accessibles en libre-service sur différents sites de l'université. Dans les bibliothèques, les copieurs sont majoritairement installés dans des locaux dédiés. Chaque matériel est équipé d'un système monétique, compatible avec la carte étudiante multiservice MIFARE DESFire™ Ev1. Un quota d'impressions ou de copies gratuit est attribué à chaque étudiant (équivalent aujourd'hui à 200 pages N&B par année universitaire). Au-delà de ce quota, l'étudiant peut acheter des crédits supplémentaires à un tarif négocié par l'Université. Dans les bibliothèques, l'utilisation du service est également ouverte aux usagers extérieurs à l'Université, mais uniquement sous la forme d'achat de crédits. Le prix des crédits est identique à la fois pour les usagers relevant de l'Université et pour les usagers extérieurs.

Ce service fait l'objet d'un marché de prestation de service qui arrive à terme le 30 juin 2025. Le titulaire actuel est la société SEDECO.

En 2024, dernière année de fonctionnement de ce marché, le nombre de copies réalisées était de 1 389 200.

3. CARACTERISTIQUES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

■ Caractéristiques des copieurs :

Le candidat devra proposer le matériel adapté en fonction des besoins dans les centres. Il s'engage dans son offre sur des types précis de matériels (marques, types, vitesse de sortie, nombre de copies supportées, niveau sonore, etc.).

Dans son mémoire technique, le candidat décrira les caractéristiques des matériels qu'il propose en faisant clairement apparaître leur niveau de conformité aux exigences du présent CCP.

Fonctionnalités :

Le titulaire mettra à disposition des copieurs couleur et des copieurs noir et blanc. Le nombre et le type de machines par centre est précisé en annexe 1.

Les copieurs mis à disposition doivent offrir par défaut les fonctionnalités suivantes :

- a) Pour les copieurs « noir et blanc » : photocopie et impression de documents en noir et blanc ; numérisation en couleur.
- b) Pour les copieurs couleurs : photocopie, impression et numérisation de documents en noir et blanc et en couleur.
- c) Pour tous les copieurs :
 - Photocopie et impression de documents recto verso
 - Photocopie, impression et numérisation au format A4 et A3
 - Photocopie de documents d'identité en recto verso sur une seule page
 - Impressions depuis les postes de l'Université ou de l'extérieur par le biais d'un serveur d'impression.
 - Numérisation vers courriel (« scan to mail »)
 - Numérisation vers clé USB
 - Tri décalé

Les fonctionnalités ci-dessus doivent pouvoir être activées/désactivées simplement par les personnels des centres. L'activation/désactivation de ces fonctionnalités ne doit pas en revanche être accessible aux usagers.

Sur les machines, les messages signalant les pannes et dysfonctionnements (bourrage de papier, toner insuffisant, etc.) doivent être en langue française et d'une lecture facile pour les usagers et les personnels des centres.

Les machines mises à disposition devront pouvoir être utilisées par les personnes à mobilité réduite et par les déficients visuels.

Caractéristiques techniques et matérielles

Les copieurs mis à disposition doivent a minima présenter les caractéristiques techniques et matérielles suivantes :

- a) Les copieurs doivent être neufs et/ou recyclés sous réserve qu'ils offrent des fonctionnalités techniques, des conditions de garantie et de maintenance identiques.
Le « neuf » désigne du matériel après première mise sur le marché, qui n'a jamais été utilisé et qui n'a jamais été soumis à aucune intervention technique par le fabricant (Changement de pièces techniques, de sous-ensemble, etc...). Le matériel doit répondre aux normes européennes. La date de sortie d'usine doit être clairement mentionnée dans la documentation technique au regard du numéro de série de chaque appareil.

Le « recyclé » désigne du matériel déjà utilisé mais qui est toujours sous maintenance et garanti par le constructeur : un certificat de garantie sera exigé et devra impérativement couvrir la totalité de la durée du marché.

- b) Les copieurs doivent être d'une conception simple, très robustes et fiables et doivent être capables d'assurer par leur dimensionnement le volume maximum par mois, par an et par centre déclaré par la Personne publique en annexe 1. En lien avec le volume d'activité par centre, trois profils de copieur devront être présentés par le candidat :
- Profil grand volume :
 - Temps de préchauffage : ≤ 4 mn en sortie de veille, ≤ 2 mn à partir du mode économie d'énergie
 - Temps de préchauffage : ≤ 20 secondes
 - Vitesse copie et impression : ≥ 55 ppm en A4, ≥ 30 ppm en A3
 - Mémoire : Disque dur ≥ 160 Go, RAM ≥ 2 Go
 - Nombre moyen de copies mensuelles supporté : de 15 000 à 80 000 pages
 - Capacité papier : $\geq 5\,000$ feuilles
 - Profil volume moyen :
 - Temps de préchauffage : ≤ 3 mn en sortie de veille, ≤ 1 mn à partir du mode économie d'énergie
 - Temps de préchauffage : ≤ 20 secondes
 - Vitesse copie et impression : ≥ 30 ppm en A4, ≥ 20 ppm en A3
 - Mémoire : Disque dur ≥ 160 Go, RAM ≥ 2 Go
 - Nombre moyen de copies mensuelles supporté : jusqu'à 10 000 pages
 - Capacité papier : $\geq 2\,000$ feuilles
 - Profil petit volume :
 - Temps de préchauffage : ≤ 3 mn en sortie de veille, ≤ 1 mn à partir du mode économie d'énergie
 - Temps de préchauffage : ≤ 20 secondes
 - Vitesse copie et impression : ≥ 20 ppm en A4, ≥ 10 ppm en A3
 - Mémoire : Disque dur ≥ 160 Go, RAM ≥ 2 Go
 - Nombre moyen de copies mensuelles supporté : jusqu'à 2 000 pages
 - Capacité papier : $\geq 1\,000$ feuilles

Chaque profil devra être décliné en 2 versions : Couleur et Noir et Blanc.

- c) Les matériels doivent offrir une résolution supérieure ou égale à 600X600 dpi en copie, impression et scan to mail, et doivent permettre dans la mesure du possible, de préserver la reliure des documents.
- d) La fourniture de matériels disposant de réservoirs d'encre grande capacité sera considérée comme une plus-value de l'offre du candidat.
- e) Les matériels étant installés dans des lieux dédiés à l'étude et afin de ne pas gêner les usagers, ils doivent être les plus silencieux possible. En tout état de cause, le niveau de pression sonore des matériels, **que le candidat précisera dans son mémoire technique**, ne doit pas dépasser 65 dB en fonctionnement continu.
- f) Le poids et les dimensions des copieurs (largeur, profondeur, hauteur) doivent permettre leur installation dans les locaux prévus à cet effet par l'Université. Ils doivent également permettre leur utilisation par les personnes en fauteuil roulant.
- g) Les matériels doivent être munis d'un habillage de sécurité qui interdit aux usagers l'accès aux bacs à papier, aux consommables et au paramétrage avancé des fonctionnalités, sans gêner la lecture des messages de panne.
- h) Les langages d'impression proposés par les matériels doivent a minima permettre l'impression de documents aux formats de fichier utilisés dans les suites Microsoft Office et Adobe, aux formats de fichier respectant le standard OpenDocument, ainsi qu'aux formats de fichier image standard (.tiff, .jpeg, .png, etc.). En mode scan to mail, les formats .pdf, .jpeg, .tiff doivent figurer parmi les formats de sortie. **Le candidat précisera dans son mémoire technique les formats de fichier courants qui ne sont pas supportés par l'environnement matériel et logiciel qu'il compte déployer.**
- i) Le candidat indiquera également les éventuelles limites apportées par les copieurs à la taille des fichiers envoyés à l'impression et des fichiers numérisés.

- j) Afin d'en favoriser la bonne gestion, les matériels devront disposer d'un système d'alerte automatique permettant d'informer le titulaire du niveau d'utilisation des consommables.
- k) Les matériels doivent supporter les systèmes d'exploitation suivants : Windows 10/11 ; Windows Server 2012/2016/2019/2022/2025 ; Mac OS 13/14/15 ; Linux/Unix.

Dans son mémoire technique, le candidat détaillera l'ensemble des fonctionnalités des 6 configurations matérielles qu'il s'engage à fournir, et qu'il synthétisera en renseignant le cadre de réponse technique.

■ **Caractéristiques des serveurs d'impression et des solutions logicielles**

Les cartes et le porte-monnaie virtuel (PMV)

- a) Le système doit être compatible avec la technologie MIFARE DESFire™ Ev1 et Ev2 des cartes multiservices des étudiants et personnels de l'Université et être capable de s'adapter à son évolution. Plus largement le titulaire doit être en mesure de s'adapter aux évolutions futures de la carte multiservice, quelle que soit la technologie, et s'engager à les mettre en œuvre.
- b) Les cartes CMS des étudiants et personnels de l'Université, ainsi que les cartes de courtoisie devront pouvoir être utilisées sur tous les équipements mis en place par le titulaire au sein de l'Université.
- c) Le débit des quotas ou crédits sur le porte-monnaie virtuel (PMV) doit se faire à la sortie des travaux, avec contrôle à la page, de façon qu'un travail non imprimé dans sa totalité en raison d'un incident ne soit pas décompté dans sa totalité mais au nombre de pages réelles imprimées.
- d) Les éventuelles cartes de courtoisie éditées par le titulaire sont rechargeables et ont une durée de validité au moins équivalente à celle de l'accord-cadre.
- e) Le quota attribué par l'Université aux étudiants et les crédits achetés par les usagers ne doivent pas être stockés sur la carte elle-même, mais dans un porte-monnaie virtuel (PMV) mis à disposition par le titulaire. En cas de perte ou de dégradation de la carte de courtoisie, une nouvelle carte doit pouvoir facilement être associée au compte. Le titulaire doit proposer un moyen d'accès alternatif au service utilisable par les usagers qui sont dans l'attente de l'émission d'une nouvelle CMS.

Codage des *cartes* MIFARE DESFire :

Les données utiles sont stockées dans la zone ZDU (Zone des Données Utilisateurs) de la carte MIFARE DESFire comme suit :

- a) L'AID : F58420
- b) Le numéro de la clé de lecture dans l'application : 2
- c) Le type de clé : AES
- d) La clé : sera communiquée par l'UPEC au titulaire
- e) Le type de fichier : standard
- f) Le type de communication : en clair
- g) La longueur de la donnée :
 - codeBarre => position 0 longueur10
 - UID => position 10 longueur 70

L'achat de crédits et de moyens d'accès au service :

- a) Le titulaire propose une plateforme intégrée de paiement en ligne de type Paybox ou Payzen.
- b) Le titulaire propose l'achat par les usagers de crédits avec le PMV Izly (développé par le CROUS et présent sur les CMS des étudiants d'Île-de-France) et/ou d'utiliser le PMV Izly pour régler le service.
- c) Quel que soit le moyen de paiement utilisé, l'usager doit pouvoir choisir librement le montant pour lequel il achète des crédits.
- d) Les utilisateurs doivent pouvoir utiliser le système de paiement en totale autonomie, sans aucune intervention du dépositaire.
- e) Le système doit permettre une gestion simple des incidents (cartes non utilisables) par le dépositaire.

Dans son mémoire technique, le candidat détaillera l'ensemble des fonctionnalités des solutions monétiques qu'il propose.

4. EXIGENCES TECHNIQUES

Etant donné que la solution est hébergée au sein de l'infrastructure technique de l'UPEC, il est important de bien définir le partage des responsabilités entre celles incombant à l'UPEC et celles incombant au titulaire.

Dans cet objectif, une matrice RACI est proposée en annexe du présent document et devra être validée lors de la phase d'initialisation des travaux d'installation et de paramétrage de la solution.

■ Définition et objectifs de la Matrice RACI :

Une matrice **RACI** est un outil de gestion de projet permettant de clarifier et de documenter les rôles et responsabilités des parties prenantes dans le cadre d'un projet ou d'un processus. L'acronyme RACI correspond aux quatre niveaux de responsabilité suivants :

- **R - Responsable (Responsible)** : la personne qui exécute la tâche ou l'activité. Il peut y avoir plusieurs responsables pour une tâche donnée.
- **A - Autorité (Accountable)** : la personne qui valide ou approuve le travail réalisé. Il ne peut y avoir qu'un seul « A » par tâche, car cette personne porte la responsabilité finale.
- **C - Consulté (Consulted)** : les parties prenantes qui fournissent des conseils, des orientations ou des informations avant l'exécution de la tâche. Elles participent activement à la prise de décision.
- **I - Informé (Informed)** : les personnes qui doivent être tenues informées de l'évolution ou des résultats de l'activité, sans y contribuer directement.

La matrice RACI permet de clarifier les responsabilités entre les différentes parties impliquées (prestataire, équipe IT interne, direction, utilisateurs métiers...).

Pour chacun des domaines suivants, elle précisera les rôles et responsabilités de chaque partie prenante :

- Administration (Ajout / Modification/ Suppression de configuration ou Démarrage / Arrêt / Relance de service)
- Maintien en condition opérationnelle (Ajout / Modification / Suppression de ressources ou Démarrage /arrêt des VMs)
- Supervision
- Sauvegardes
- Support technique
- Support fonctionnel / Utilisateur
- Administratif / Contractuel / Facturation

■ Livrables techniques attendues

Le titulaire s'engage à fournir les documents suivants avant le démarrage de la prestation :

- Dossier d'architecture technique
- Dossier d'exploitation

Le **dossier d'architecture** a pour objectifs de :

- identifier les différents composants matériels et logiciels nécessaires au fonctionnement de la solution
- décrire sommairement les fonctionnalités de la solution et quels sont les composants qui contribuent à ces fonctionnalités
- documenter comment ces composants communiquent entre eux (flux réseau, protocoles réseaux et ports utilisés)
- préciser la localisation réseau de chacun de ces composants (internet, intranet, DMZ, Backbone, etc.)
- mettre en évidence les composants sensibles d'un point de vue sécurité du S.I.

- être le document de référence préalable à la mise à disposition des composants techniques nécessaires à la solution, de leur paramétrage (entrées DNS, DHCP, flux réseaux, firewalls, etc.), lors de toute opération de diagnostic de défaillance et lors de toute évolution de la solution.

Le DAT (Dossier d'Architecture Technique) devra être fourni par le titulaire et validé par l'UPEC AVANT le début de la prestation. Il devra être mis à jour par le titulaire à chaque modification de la solution.

La fourniture de la version initiale du DAT ainsi que des versions ultérieures est un prérequis au paiement des factures émises par le prestataire.

Le dossier d'exploitation a pour objectifs de :

- lister les documents de référence et les moyens d'y accéder
- Identifier les contacts (UPEC et titulaire) et leurs coordonnées (téléphone, mail, rôle, service)
- identifier les différents composants matériels et logiciels nécessaires à la solution et de documenter leurs caractéristiques (type de composant, fournisseur, modèle caractéristiques techniques, adresse IP, adresse MAC, localisation géographique, etc.)
- décrire les procédures d'exploitation de la solution (arrêt et démarrage de chacun des composants logiciels, services et matériels, diagnostic des défaillances et dysfonctionnements, sauvegardes, etc.)
- décrire les procédures de test du bon fonctionnement de la solution
- décrire les procédures de diagnostic d'une défaillance logicielle ou matérielle
- décrire les procédures de montée de version des différents composants logiciels
- décrire les procédures de remplacement d'un composant matériel défaillant (p.ex. diagnostic de défaillance, planification du remplacement, installation du nouveau matériel, dépose et de reprise de l'ancien matériel, communication de la nouvelle adresse MAC, attribution d'une adresse IP, association de l'adresse MAC à l'adresse IP, etc.)
- décrire la procédure de création et de suivi d'une demande d'assistance (solution de ticketing, horaires d'ouverture du support téléphonique, modalités de sollicitation de cette assistance, etc.)
- lister les comptes créés pour accéder au support technique du titulaire

Le DEX (Dossier d'Exploitation) devra être fourni par le titulaire lors de la recette de l'installation et du paramétrage de solution au sein de l'infrastructure hébergée à l'UPEC. Il sera mis à jour par le titulaire lors de toute évolution de cette solution.

La fourniture de la version initiale du DEX ainsi que des versions ultérieures est un prérequis au paiement

5. MODALITE D'INSTALLATION ET DE MISE EN SERVICE

■ Gestion de projet

Le titulaire désignera un chef de projet, qui sera l'interlocuteur privilégié du chef de projet de l'Université Paris – Est Créteil.

Dans son mémoire technique, le candidat :

- proposera un plan de gestion de projet indiquant sa méthode de gestion de projet et sa programmation ;
- proposera un calendrier décrivant toutes les étapes du projet, depuis l'installation des matériels et des logiciels jusqu'à la formation des personnels et la mise en production du système et les recettes (VA et VSR). Il ne pourra pas s'écouler plus d'un mois entre le bon de commande et sa mise en production.

Il précisera :

- Le temps consacré à l'installation des matériels ;
- Le temps consacré au paramétrage des logiciels ;
- Le temps consacré aux tests ;
- Le temps consacré à la formation des personnels de l'Université

Il décrira :

- Les prestations d'installation des logiciels sur les serveurs et/ou les postes clients ;
- Les prestations de spécification et de paramétrage (réunions avec le chef de projet Université) ;
- Les tests organisés pour vérifier le bon fonctionnement et la fiabilité du système installé.
- La nature et le contenu détaillé de la documentation fournie
- L'environnement logiciel de gestion de projet qu'il entend mettre en œuvre permettant de collaborer et d'échanger tous types de documents relatifs au projet tant techniques, que fonctionnels ou contractuels

■ **Transport et conditions de livraison**

Les coûts et risques afférents au transport et à la livraison des produits sont à la charge du titulaire.

Lors de l'exécution de la prestation des facilités d'accès pourront être trouvées par site, au profit du titulaire, afin de lui permettre d'assurer au mieux son service (livraison de consommables, maintenance, etc.).

L'ensemble du matériel est installé gratuitement dans les espaces publics des centres de l'Université cités en annexe 1 et dans le strict respect du calendrier indiqué en 4.2.

L'Université dégage toute responsabilité sur les commandes instruites par le titulaire pour parfaire sa mission.

■ **Transition entre le système actuel et le système issu de la mise en œuvre de l'accord-cadre.**

Le titulaire s'engage à prendre en charge la transition avec la prestation de service de copie et d'impression géré par la société SEDECO dans le cadre du marché prenant fin au 30/06/2025.

Dans son mémoire technique, le candidat indiquera les moyens qu'il entend mettre en œuvre, ainsi que les prérequis associés, pour :

- Eviter une discontinuité du service de copie et d'impression au moment de la transition ;
- Permettre aux usagers d'utiliser les crédits achetés antérieurement à la prise d'effet du présent accord-cadre ;
- Informer les usagers des évolutions de conditions d'accès et d'utilisation du service, notamment en ce qui concerne la validité de leur quota, de leur crédit, et le cas échéant de leur ancienne carte.

■ **Transition au terme de l'accord-cadre.**

Au terme de l'accord-cadre ou en cas de résiliation de celui-ci, le titulaire s'engage à coopérer à la transition de la prestation, notamment :

- En transmettant à l'Université, dans un format électronique exploitable, les données relatives au solde de quotas et de crédits non consommés sur les comptes des usagers.
- En remboursant à l'Université (ou, à la demande de celle-ci, au titulaire du nouveau marché) le montant des crédits non consommés par les usagers.

6. GESTION DES CONSOMMABLES

- a) Le grammage du papier fourni doit être tel qu'il limite les bourrages papier sur les copieurs. Le papier devra également être certifié PEFC.
- b) Des stocks minimums de papier et de consommables doivent être constitués à plusieurs emplacements indiqués par l'Université (cf. annexe 1) et permettre d'assurer systématiquement la continuité de service.
- c) Le titulaire doit effectuer un approvisionnement prévisionnel et régulier de fournitures (papier, toner, etc.) suffisant au bon fonctionnement des machines et à la continuité du service. Il appartient au titulaire de prendre toute mesure nécessaire de sorte qu'aucune machine ne reste plus de 24h sans approvisionnement, et en particulier d'instaurer un système de veille et d'alerte quant au niveau d'utilisation des consommables.
- d) Le titulaire doit également informer les personnels de l'Université de l'évolution des stocks de consommables et des mesures qu'il prend pour remédier à une baisse critique.

- e) En tout état de cause, il revient au titulaire d'assurer la gestion des stocks de consommables. Il devra toutefois être en mesure de répondre dans un délai de 24h à une demande de livraison en urgence de consommables qui lui est adressée par les personnels de l'Université.
- f) Les consommables devront être livrés par le titulaire à l'adresse qui lui est indiquée par l'Université (bâtiment, étage, bureau).
- g) En cas d'erreur de livraison, la réaffectation des consommables auprès du centre auquel ils étaient destinés sera prise en charge par le titulaire.

Si l'absence d'approvisionnement se prolonge au-delà du délai imparti et se renouvelle, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues à.

En contrepartie, l'Université s'engage à informer le titulaire de tout changement, temporaire ou permanent, des emplacements ou modalités de livraison.

Dans son mémoire technique, le titulaire décrira les solutions qu'il compte mettre en œuvre pour assurer en continu la gestion et le reporting des stocks de consommables et des demandes d'approvisionnement et pour en permettre la traçabilité.

7. MAINTENANCE

L'Université s'assure que les usagers utilisent le matériel mis à disposition conformément à sa destination et selon les modes prescrits par le titulaire.

En contrepartie aux obligations de maintenance indiquées ci-dessous, l'Université s'engage à donner toutes les facilités au personnel du titulaire pour accéder aux machines et effectuer toutes opérations d'entretien périodique et de dépannage. Le titulaire doit pour ses interventions respecter les horaires d'ouverture des centres (de 9h00 à 18h00 en semaine et le samedi de 10h à 17h dans les bibliothèques), et prendre en compte les périodes de fermeture des établissements.

Dans son mémoire technique, le titulaire décrira l'organisation, les outils et les moyens qu'il met en place pour assurer, dans les conditions fixées ci-dessous par le présent CCP :

- La maintenance préventive et corrective des systèmes matériels et logiciels qu'il installe et sa traçabilité ;
- La prise en charge des demandes d'intervention ainsi que leur traçabilité via un outil simple de gestion de tickets qui permettra à l'Université de décrire les dysfonctionnements de la plateforme, de soumettre des demandes d'intervention, d'évolution fonctionnelle ou technique et d'assurer le suivi de ces tickets jusqu'à leur résolution ;
- La mise en place d'un système de supervision distant, d'un système de déclaration automatique d'incident et d'un système de commande automatique des consommables seraient un plus. Si ces systèmes doivent utiliser les infrastructures réseaux de l'Université, le candidat indiquera les accès nécessaires. En complément du système automatisé de déclaration d'incident, un accès à une plateforme de déclaration d'incident sera proposé par le prestataire.

■ Maintenance des matériels installés par le titulaire

Dispositions générales :

Le titulaire s'engage à assurer ou faire assurer la maintenance de l'ensemble du parc pendant toute la durée de l'accord-cadre, y compris si certains modèles venaient à ne plus être fabriqués.

Dans tous les cas (maintenances préventive et corrective), aucun appareil ne pourra être laissé en panne plus de 72h. Passé ce délai, le titulaire est tenu de mettre à disposition un appareil de remplacement, en attendant la réparation. Cet appareil doit être installé et opérationnel dès la 72ème heure suivant le signalement de la panne au titulaire. Si la réparation n'est pas effectuée dans le délai susmentionné, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP.

Dans son mémoire technique, le candidat pourra s'engager sur des délais d'intervention plus restrictifs que ceux susmentionnés. Ces nouveaux délais auront alors valeur contractuelle.

Le titulaire a obligation de tenir un carnet d'entretien pour chaque matériel qu'il met à jour après chaque opération de maintenance préventive ou corrective qu'il effectue. Ce carnet d'entretien reprend la liste et le contenu de chaque intervention. Si le titulaire utilise des codes d'intervention, il doit en fournir la liste détaillée dès l'installation du matériel. Il doit être accessible aux personnels désignés par la Direction des systèmes d'information l'Université.

Les demandes d'intervention seront émises par les personnels habilités par l'Université. Elles doivent pouvoir se faire par téléphone, par messagerie électronique ou sur un site d'intervention. La prise en charge de ces demandes doit être centralisée par le titulaire et pouvoir être tracée. Les interventions doivent être consignées dans un carnet de bord (date de la demande, date de l'intervention et nature de l'intervention, nom de l'intervenant). Celui-ci doit être accessible aux personnels désignés par la Direction des systèmes d'information l'Université.

Maintenance préventive :

Les interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de pannes ou de défaillance et de maintenir dans le temps les performances des équipements à un niveau proche de celui des performances initiales. A cet effet, le titulaire vérifie le fonctionnement des appareils à garantir, assure l'approvisionnement en consommables et papier, et procède au remplacement des pièces usées ou défectueuses.

Le titulaire doit effectuer une visite de maintenance préventive régulièrement, selon une fréquence déterminée explicitement dans son mémoire technique. Le titulaire doit fournir à l'avance un planning de ces interventions, et signaler que la visite a bien été effectuée, d'une part en informant systématiquement les personnels sur site, d'autre part en tenant un registre d'entretien qu'il tient à la disposition de l'établissement.

Si au cours de cette visite l'agent constate une anomalie de fonctionnement, une usure des pièces ou un incident simple (bourrage de papier par exemple), il a l'obligation d'y mettre un terme. Dans le cas où l'agent sur place ne pourrait seul procéder à la réparation, il en avertit sa société ainsi que son correspondant au sein de l'Université. L'appareil doit être réparé dans un délai maximum de 72h suivant le signalement de l'incident. A défaut, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP.

Maintenance corrective :

Au titre de la maintenance corrective, le titulaire doit assurer ou faire assurer l'entretien, le dépannage et les réparations nécessaires au bon fonctionnement des matériels installés. En cas de mauvais fonctionnement signalé par le dépositaire, le titulaire se doit d'intervenir sur site.

A cet effet, le titulaire veille à ce que ses agents sur place aient une bonne connaissance des codes de pannes propres à chaque type d'appareil, permettant l'établissement et la transmission d'un diagnostic précis. Les agents présents sur site doivent également informer leur correspondant dans l'Université de ce diagnostic.

Le titulaire intervient dans un délai maximum de 24 heures suivant l'appel téléphonique confirmé par courrier électronique, y compris le samedi. L'appareil doit être réparé ou remplacé dans un délai maximum de 72 h le signalement de l'incident. A défaut, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP.

Interventions des personnels de l'Université en cas d'incident :

A titre exceptionnel, les agents « référents service copie » de l'Université doivent pouvoir, par exemple en cas de mauvaise qualité d'une copie, de bourrage papier ou de microcoupure réseau, effectuer une nouvelle impression sans débit sur le compte de l'utilisateur. A cet effet, le titulaire met à la disposition des services dépositaires une solution matérielle ou logicielle permettant de débloquer des copies et impressions relancées par les usagers. Les copies de dépannage devront pouvoir être décomptées séparément de celles réalisées par les usagers avec les quotas et crédits. Elles ne sont pas prises en compte pour l'établissement de l'assiette de la redevance d'exploitation versée par le co-contractant de l'Université.

Le titulaire doit également mettre à la disposition de chaque centre un système simple permettant d'annuler le débit de quota ou de crédit des usagers qui seraient confrontés au dysfonctionnement d'une machine auquel une réimpression ou une nouvelle copie n'ont pas pu remédier. Ces opérations d'annulation devront pouvoir être tracées dans le système d'information visée à la rubrique « statistiques ».

Dans son mémoire technique, le candidat indiquera le dispositif qu'il met en place pour permettre aux personnels de l'Université d'intervenir sur un incident de copie, d'impression ou de débit (quotas et crédits).

Remplacement, retrait et déplacement de matériel :

Le nombre d'appareils, leur type et leur emplacement sont susceptibles d'être modifiés au cours de l'accord-cadre soit à la demande de l'Université, soit à la demande du titulaire après accord de l'Université.

Sauf en cas d'évolution technologique des matériels, le titulaire s'engage à ne pas les modifier pendant la durée du contrat sans l'accord de l'Université.

Le titulaire assure le suivi de la gamme de tous les matériels déposés, en liaison avec l'interlocuteur désigné par l'Université, et s'engage, après accord de la Direction des systèmes d'information de l'Université, à faire évoluer le parc (retrait, déplacement, remplacement, ajout de matériel) en fonction des volumes de copies et impressions.

Au cas où les appareils devraient être installés, à titre provisoire ou définitif, dans d'autres locaux, le transport et l'implantation seront pris en charge par le titulaire.

Dans son mémoire technique, le candidat indiquera les modalités qu'il propose pour procéder à cette évolution du parc (indicateurs et valeurs retenues, délais de remplacement, coût et modalités financières, etc.).

L'Université se réserve la possibilité de demander le remplacement sans frais d'appareils qui tomberaient régulièrement en panne ou qui produiraient des copies de qualité insuffisante. Dans ce cas, l'université adresse sa demande au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Le titulaire accuse réception de la demande de l'Université en lui notifiant par écrit le délai de livraison du matériel. Ce remplacement s'effectue dans un délai de 15 jour ouvré après réception de la demande. A défaut, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP.

Au terme de d'accord-cadre, ou en cas de résiliation de celui-ci, le titulaire assure, à ses frais, le retrait des matériels qu'il a installés. Le titulaire est informé par un ordre de service émanant de la Direction des systèmes d'information (DSI) de l'Université des dates retenues pour réaliser ce retrait. L'ordre de service est transmis par courriel au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de début du retrait. Les dates de retrait devront être impérativement respectées par le titulaire. A défaut, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP. Par ailleurs, l'université pourra déplacer le matériel aux risques du titulaire vers le lieu de stockage de son choix.

Caractéristiques fonctionnelles :

- a) La solution choisie et les modalités d'authentification devront s'appuyer sur l'infrastructure d'annuaire de l'Université (LDAP/AD). Une solution d'authentification de type SSO (Single Sign On) dans la réponse du candidat sera un plus. La SSO peut se baser sur CAS ou ActiveDirectory/ADFS. La solution logicielle proposée devra également permettre de gérer des comptes locaux non liés au système d'information de l'UPEC, afin que des usagers extérieurs puissent accéder au service.
- b) Pour les postes clients, la solution doit supporter Linux, Mac OS X, Windows 10 et suivants et les systèmes d'exploitation pour tablettes et smartphones Android, IOS et Windows mobile.
- c) La plateforme logicielle doit être compatible avec les suites logicielles installées sur les postes mis à disposition des usagers des centres, et avec leur mise à jour : Microsoft Office 365, Open Office, Pack Libre Office, suites Adobe, navigateurs Firefox, Chrome, Edge.
- d) Un outil simple, ergonomique et accessible sur authentification devra être mis à la disposition des usagers d'une part pour gérer leur file d'impression, d'autre part pour consulter sur place et à distance l'utilisation de leur quota de leur crédit et l'historique de leurs impressions. Cet outil devra notamment permettre :

- un déblocage différé et sélectif de la file d'impression ;
 - un retrait des impressions par l'utilisateur dans le centre de son choix ;
 - une visualisation distincte de l'utilisation des crédits et des quotas ;
 - une expiration éventuelle des documents en attente d'impression amenant à une suppression de ces fichiers après une durée définie
- e) La plateforme logicielle doit permettre la réinitialisation de la file d'impression selon un intervalle de temps paramétrable.
 - f) Un outil simple, ergonomique et accessible sur authentification devra être mis à la disposition des personnels des centres pour débloquer gratuitement des impressions en cas d'incident.
 - g) Un outil simple, fiable et accessible sur authentification devra permettre à l'Université de suivre l'activité en temps réel, afin d'établir un bilan statistique financier mensuel et annuel de la consommation.
 - h) Les solutions logicielles mises à disposition devront pouvoir être utilisées par des déficients visuels.

Dans son mémoire technique, le candidat détaillera l'ensemble des fonctionnalités des différents logiciels fournis.

Caractéristiques techniques :

- a) Le serveur d'impression devra être virtualisé sur une machine hébergée par la DSI de l'Université et installé avec la version la plus à jour du ou des logiciels choisis.
- b) L'architecture pourra être décentralisée avec un serveur central et des serveurs locaux pour assurer une continuité de service en cas de coupure réseau.
- c) Les logiciels gérant les impressions en réseau et depuis les postes des centres doivent être compatibles avec le système d'exploitation des serveurs (de préférence Linux à Windows server).
- d) Si des informations nominatives sont à mettre dans la solution, cette alimentation se fera en temps réel. Les formats de fichiers d'échanges ou d'API seront à définir conjointement avec le titulaire. Une synchronisation depuis un annuaire (LDAP / Active Directory) est à privilégier.
- e) La confidentialité des impressions en réseau doit être respectée en conformité avec les normes de la CNIL. Si un fichier numérique nominatif est généré par la solution, le titulaire a la responsabilité d'en faire la déclaration à la CNIL. La preuve de cette déclaration sera fournie à l'Université.
- f) Le candidat devra préciser les possibilités pour l'Université de modifier les paramètres et l'interface graphique des logiciels fournis, après leur livraison.

Dans son mémoire technique, le candidat fournira toutes les spécifications techniques et fonctionnelles nécessaires à l'installation et au fonctionnement de ses solutions logicielles : architecture technique détaillée, documentation technique des applications, prérequis serveur/système/réseau, etc.

Il précisera par ailleurs, les modalités de montée de version des logiciels (au sens large du terme, c. à d. incluant les logiciels embarqués dans les matériels) :

- Processus de qualification des nouvelles versions en interne chez le soumissionnaire (en liaison le cas échéant avec les fournisseurs de matériel)
- Gestion des anomalies
- Processus de montée de version de la plateforme actuellement installée à l'Université
- Processus de recette de la montée de version
- Processus de retour en arrière en cas de dysfonctionnement majeur

■ Caractéristiques des solutions monétiques

Le titulaire met à disposition un système de paiement sécurisé (monétique ou autre système) sans aucun investissement du dépositaire. Ce système de paiement utilisera les infrastructures électriques existantes et s'intégrera dans le réseau informatique de l'établissement.

Caractéristiques générales :

- a) Le système comprend :
 - des lecteurs de cartes intégrés dans l'écran tactile des copieurs ;
 - des cartes de courtoisie ou toute autre solution matérielle ou logicielle développée par le candidat pour permettre le déblocage des photocopies en cas d'incident. Cette solution doit également permettre aux personnels de l'Université de procéder à des tests en tant que de besoin.
- b) Le système fonctionne en euros.
- c) Le système mis à disposition doit pouvoir être utilisé par les personnes à mobilité réduite et par les déficients visuels.

Dans son mémoire technique, le candidat précisera clairement les prérequis techniques nécessaires à ce type d'installation afin de permettre à l'Université d'effectuer les aménagements adéquats.

Maintenance logicielle

Le titulaire assure la maintenance préventive, corrective et évolutive des logiciels qu'il met à disposition ou qu'il installe. Il doit informer par courriel la Direction des systèmes d'information de l'Université de toute opération de maintenance logicielle impactant le service avec un préavis d'au moins 8 jours. Le titulaire s'engage à répondre dans un délai de 24h à l'Université lorsqu'elle lui signale un incident logiciel et à résoudre l'incident dans un délai de 72 heures après son signalement. A défaut, l'Université pourra appliquer au titulaire les pénalités prévues dans le CCAP.

Dans son mémoire technique, le candidat décrira le système qu'il met en place pour repérer et corriger les incidents survenus dans l'environnement logiciel qu'il met à la disposition de l'Université.

8. PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES

■ Signalétique, formation, documentation

Signalétique :

Le titulaire prend en charge l'installation, l'actualisation et le renouvellement d'une signalétique à destination des usagers.

Cette signalétique est installée auprès des postes informatiques publics, des copieurs, des lecteurs de cartes et doit en favoriser l'utilisation autonome par les usagers. Le titulaire utilise cette signalétique pour aviser les usagers de l'usage strictement privé et personnel qui doit être fait des copies qu'ils réalisent.

La signalétique devra respecter la charte graphique de l'Université.

Les propositions de signalétique du titulaire doivent être validées par le comité de pilotage de la prestation au sein de l'Université ou par son représentant. L'affichage est à la charge du titulaire.

Dans son mémoire technique, le candidat pourra présenter des exemples de signalétiques réalisées pour le compte d'autres clients.

Formation :

Le titulaire assurera, à la mise en place du service à puis la demande de la Direction des systèmes d'information de l'Université des séances de formation dédiées :

- d'une part, aux « référents services copies » habilités par l'Université (20 personnes environ) : au contact des usagers, ils doivent pouvoir connaître le fonctionnement de base des appareils, assurer le chargement des bacs, le diagnostic des pannes de premier niveau et réaliser les demandes d'intervention.
- d'autre part, aux personnels de l'Université chargés de superviser l'ensemble de la prestation (5 personnes environ).

Les formations devront être menées au sein de l'université, de préférence par équipes fractionnées pour ne pas entraver le fonctionnement du service.

Le candidat détaillera dans son mémoire technique un plan de formation dans lequel il indiquera :

- des profils de formation (technique, fonctionnel, etc.) ;
- le programme des modules de formation à l'utilisation des différents matériels et logiciels (système de reproduction/impression, monétique, statistiques d'activité, etc.) et leur durée
- les supports associés
- le nombre d'intervenants et leur qualité
- un planning

Documentation :

Toute la documentation fournie par le titulaire sera en français.

Le détail des livrables techniques attendues est documenté à l'article relatif aux exigences techniques.

Le titulaire veillera également à fournir une documentation fonctionnelle à destination des personnels des centres. Cette documentation prendra la forme de procédures et de modes opératoires pour l'utilisation et la gestion des incidents des matériels et logiciels mis à disposition par le titulaire.

En tant que de besoin, la documentation fera l'objet de mises à jour gratuites et reçues en temps et en heure. Les exemplaires seront fournis sous forme papier et électronique.

Cette documentation fait partie intégrante du marché et les délais de livraison lui sont applicables. Si elle n'est pas fournie, ou si elle n'est pas satisfaisante, il convient de considérer que le matériel ou le logiciel n'est pas livré. Il pourra être fait application des pénalités de retard tant que la documentation fait défaut. Il est rappelé que les droits afférents à la documentation fournie à l'administration sont la propriété exclusive du titulaire. Toute reproduction ou divulgation à des tiers de tout ou partie de cette documentation est interdite sans accord écrit du titulaire.

Dans son mémoire technique, le candidat donnera la liste de la documentation qu'il s'engage à fournir (nature et contenu de la documentation).

L'Université exige qu'à minima les documents suivants soient fournis :

- Dossier d'Architecture Technique (D.A.T.) décrivant les caractéristiques des différents éléments techniques mis en œuvre ainsi que le détail des flux techniques (nature du flux, ports à ouvrir de chaque côté du flux, firewall, DMZ, etc.)
- Dossier d'Exploitation (D.E.X) décrivant les procédures de démarrage, arrêt, sauvegarde, mise en mode maintenance, etc.
- Guide d'utilisation fonctionnelle de la solution à destination des utilisateurs (Back-Office et Front Office)

■ Evaluation, bilan et pilotage de l'activité

Statistiques :

Le titulaire mettra à la disposition de l'Université un système d'information permettant la collecte, la mise en forme et la visualisation de statistiques d'activité, ainsi que l'émission de rapports automatisés. Ce système devra permettre de suivre des indicateurs d'activité par machine, par site, et le cas échéant, par compte d'utilisateur, sur plusieurs intervalles de temps (semaine, mois, année), notamment :

- a) Nombre d'impressions, de copies, de numérisations en couleur et en noir et blanc ;
- b) Nombre d'impressions, de copies, de numérisations sur quota, sur crédit, de dépannage ;
- c) Nombre de crédits achetés ;
- d) Nombre de crédits et de quotas rétablis pour dépannage ;
- e) Montant des achats par type de paiement (numéraires, crédits Izly, etc.)
- f) Nombre de bourrages ;
- g) Nombre d'incident signalés au titulaire, par type ;
- h) Nombre et dates d'interventions de maintenance préventive ;
- i) Nombre et dates d'interventions de maintenance corrective par type de panne ;
- j) Délai de prise en charge et de résolution des incidents signalés au titulaire.

- k) Les paramètres (p.ex. dates de début et de fin de période) ainsi que les informations remontées via cet outil en fonction de ces paramètres (p. ex. nombre de copies, format, couleur ou N&B) devront être identiques à celles mentionnées sur les factures émises par le soumissionnaire
- l) Reporting sur la gestion des stocks de consommables (dont papier).

Ce système permettra en outre de valider les factures émises par le titulaire en comparant les nombres de copies NB/Couleur par format (A4/A3).

Le titulaire fournira une documentation des paramétrages et du mode opératoire à suivre pour produire ces statistiques.

Compte-rendu annuel :

Le titulaire doit produire à l'Université, chaque année, avant le 31 décembre et pour l'ensemble du parc installé un compte rendu arrêté au 15 décembre et comportant notamment :

- Un état récapitulatif mentionnant le numéro des machines, leur marque et type, leur vitesse de production et le nombre de copies réalisées suivant le relevé du compteur machine ;
- Le nombre de copies, d'impressions, de numérisations et de cartes vendues ;
- Le nombre de copies et d'impressions gratuites à payer par l'Université et le coût à la page dans le cadre des quotas en € HT,
- Le chiffre d'affaires annuel réalisé en € HT,
- Les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de l'accord-cadre ;
- Une analyse de la qualité de service (nombre de maintenances préventives prévues et réalisées, nombre de pannes par appareil, délai d'intervention et de réparation par appareil, respect des délais d'intervention, bon remplacement de copieurs, mise en place dans les délais impartis de copieurs de remplacement en cas de panne, etc.) ;
- Un relevé de toute problématique soulevée par l'Université et, au regard de celle-ci, la réponse apportée par le titulaire.

Le compte-rendu annuel est dû par le titulaire sans que l'Université ait à en faire la demande. Le retard dans la remise du compte rendu ou la remise d'un document incomplet pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard dans les conditions prévues dans le CCAP.

Pilotage :

Dans son mémoire technique, le candidat décrira l'organisation, les outils et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour assurer la prestation dans les conditions décrites dans le présent CCP et pour assister l'Université dans le pilotage de l'activité. A cet effet, il produira notamment :

- Un organigramme fonctionnel des services de la société qui contribuent à la réalisation de la prestation ;
- Le nombre, la qualité et la fonction des personnels qui travaillent à la réalisation de la prestation ;
- Une description des circuits de communication et workflow que le prestataire compte adopter dans ses relations avec l'université ;
- Un descriptif des outils de pilotage auxquels il a recours pour assurer la prestation ;
- Un descriptif des moyens et outils qu'il met à la disposition de l'Université pour assurer le pilotage de l'activité ;
- Un descriptif de l'environnement logiciel de gestion de projet qu'il met à disposition permettant de collaborer et d'échanger tous types de documents relatifs au projet tant techniques, que fonctionnels ou contractuels.

Le titulaire désignera un membre de son personnel pour assurer la coordination de l'ensemble de la prestation et le représenter aux comités de pilotage de la prestation organisés à intervalles réguliers par la Direction des systèmes d'information de l'Université.

9. TARIFS APPLICABLES AUX COPIES

Le coût unitaire de la copie soit égal au coût unitaire de l'impression.

Le coût de la copie ou de l'impression en noir et blanc format A4 recto simple, doit être inférieur ou égal à 5 centimes d'euro TTC pour les usagers.

Le coût de la copie ou de l'impression en noir et blanc format A3 recto simple doit être inférieur ou égal à 10 centimes d'euro TTC pour les usagers.

Le coût de la copie ou de l'impression en couleur format A4 recto simple, doit être inférieur ou égal à 15 centimes d'euro TTC pour les usagers.

Le coût de la copie ou de l'impression en couleur format A3 recto simple, doit être inférieur ou égal à 30 centimes d'euro TTC pour les usagers.

Dans l'annexe financière, le candidat devra d'une part préciser la grille tarifaire qu'il entend appliquer pour les services ci-dessus, et d'autre part, expliciter les services annexes qu'il souhaite facturer à l'utilisateur.

L'Université restera cependant très attentive à la simplicité du système tarifaire proposé et à son acceptabilité pour l'utilisateur.

10. ANNEXE 1 - DESCRIPTIF DES COPIEURS ET DES MATERIELS EQUIVALENTS ATTENDUS

Campus	Locaux	N&B		Couleur		Volumétrie 2024	
		Type	Nombre	Type	Nombre	N&B	Couleur
Campus Centre	Bibliothèque du Campus Centre			Toshiba 5015AC	3	203 811	90 113
UFR Santé	Bibliothèque de Santé	Toshiba 3018A	1	Toshiba 3515AC	1	59 423	32 243
UFR Sciences Eco	Bibliothèques du Mail des Mèches	Toshiba 5018A	1	Toshiba 5015AC	2	113 977	49 248
	Maison de l'innovation et de L'entrepreneuriat Etudiant (MIEE)			Toshiba 2010AC	1	10 372	5 447
UFR Droit	Bibliothèque de Droit	Toshiba 5018A	2	Toshiba 5015AC	2	518 182	101 635
Pyramides	Pyramide salle 215 – 2 ^e étage			Toshiba 2010AC	1	20 488	
Duvauchelle	Duvauchelle salle informatique 2 ^e étage			Toshiba 2010AC	1	5 976	3 557
Campus Gallieni	Tour Gallieni à Melun			Toshiba 2010AC	1	1715	
IUT de Sénart	Bibliothèque de l'IUT de Sénart			Toshiba 3515AC	1	58 103	57 477
	Maison des étudiants Sénart			Toshiba 2010AC	1	7 446	
Fontainebleau	Bibliothèque de l'IUT			Toshiba 2010AC	1	9 601	5 805
	Bibliothèque de l'IEP			Toshiba2010AC	1	22 607	
INSPE Bonneuil	Zone 500			Toshiba 2010AC	1	6 944	
INSPE Livry-Gargan	Salle informatique			Toshiba 2010AC	1	2 253	
INSPE Saint-Denis	Rez de chaussée – A020			Toshiba 2010AC	1	516	
INSPE Torcy	Bibliothèque de l'INSPE			Toshiba 2010AC	1	4 516	
TOTAL		N&B	4	Couleur	20	1 043 677	345 525

NB : les copieurs dans les INSPE ont été installés en juin 2024, le volume d'impression doit a minima être doublé pour projeter le fonctionnement sur une année complète.

NB2 : un lecteur de carte MIFARE sera intégré dans chaque copieur au niveau de l'écran tactile.

11. ANNEXE 2 – MATRICE RACI

Cf. document joint