**UNIVERSITE PARIS-EST CRETEIL VAL DE MARNE (UPEC)**

**Support du mémoire technique**

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

**Accord-cadre 2025PFREPROETU**

# Le candidat produira un mémoire technique dans lequel figureront les éléments suivants :

*Tous les candidats sont invités à répondre aux éléments ci-dessous afin de permettre le jugement des offres sur une base de propositions similaires.*

Répondre aux points suivants :

1. Le candidat décrira les équipements, prestations et services qu’il propose pour répondre au mieux aux exigences du CCP (article 1.2 du CCP).
2. Le candidat décrira les caractéristiques des matériels qu’il propose en faisant clairement apparaître leur niveau de conformité aux exigences du CCP (article 7.1 du CCP).
3. Le candidat détaillera l’ensemble des fonctionnalités des 6 configurations matérielles qu’il s’engage à fournir, et qu’il synthétisera en renseignant le document intitulé

« cadre de réponse technique » (article 7.1.2 du CCP).

1. Le candidat détaillera l’ensemble des fonctionnalités des différents logiciels fournis (article 7.2.1 du CCP).
2. Le candidat fournira toutes les spécifications techniques et fonctionnelles nécessaires à l'installation et au fonctionnement de ses solutions logicielles : documentation technique des applications, prérequis serveur/système/réseau, etc (article 7.2.2 du CCP).
3. Le candidat précisera clairement les prérequis techniques nécessaires à l’installation de solutions monétiques afin de permettre à l’Université d’effectuer les aménagements adéquats (article 7.3.1 du CCP).
4. Le candidat détaillera l’ensemble des fonctionnalités des solutions monétiques qu’il propose (article 7.3.4 du CCP).
5. Le candidat fait figurer un plan qualité dans lequel :
   * Il décrit l’organisation et les processus de réalisation des prestations à sa charge, telles qu’elles sont décrites dans le présent CCP ;
   * Il précise les outils et méthodes qu’il met en œuvre pour l’amélioration continue de la qualité du service rendu.

(article 8.1 du CCP).

1. Le candidat détaille l’ensemble des prestations qu’il fournit dans le cadre de l’exploitation du service (article 8.2).
2. Le candidat doit fournir une première version des documents suivants (ces derniers pourront ensuite être amendés dans le cadre du marché) :
   * Matrice RACI
   * Dossier d’architecture technique
   * Dossier d’exploitation

(articles 9.1 et 9.2 du CCP)

1. 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.

(article 10.1 du CCP).

1. 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.

(article 10.3 du CCP).

1. Le titulaire décrira les solutions qu’il compte mettre en œuvre pour assurer en continu la gestion des stocks de consommables et des demandes d’approvisionnement et pour en permettre la traçabilité (article 11 du CCP).
2. 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.

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. (article 12 du CCP).

1. Le candidat pourra s’engager sur des délais d’intervention plus restrictifs que ceux susmentionnés. Ces nouveaux délais auront alors valeur contractuelle (article 12.1.1 du CCP).
2. 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) (article 12.1.4 du CCP).
3. Le candidat indiquera les modalités qu’il propose pour procéder à l’évolution du parc (indicateurs et valeurs retenues, délais de remplacement, coût et modalités financières, etc.) (article 12.1.5 du CCP).
4. 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 (article 12.2 du CCP).
5. Le candidat pourra présenter des exemples de signalétiques réalisées pour le compte d’autres clients (article 13.1.1 du CCP).
6. 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

(article 13.1.2 du CCP).

1. Le candidat donnera la liste de la documentation qu’il s’engage à fournir (article 13.1.3 du CCP).
2. 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.

(article 13.2.3 du CCP).