



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ENSAI'

École nationale
supérieure d'architecture
Montpellier | La Réunion

CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE

GESTION DES IMPRESSIONS ET PHOTOCOPIES EN LIBRE-SERVICE DE L'ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE D'ARCHITECTURE DE MONTPELLIER

CONTRAT N°2025-06

ANNEXE 1 : ANNEXE TECHNIQUE

TABLE DES MATIÈRES

A.	OBJET	3
B.	SOLUTIONS SOUHAITÉES	3
B.1	CARACTÉRISTIQUES DE LA SOLUTION À METTRE EN PLACE	3
B.1.1	FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES (SERVICE À L'UTILISATEUR).....	3
B.1.2	PAIEMENT DES IMPRESSIONS ET DES PHOTOCOPIES	4
B.1.3	FONCTIONNALITÉS DU SYSTÈME	4
B.2	QUALITÉ DU PAPIER ATTENDU.....	4
C.	OPÉRATIONS DE MAINTENANCE	5



La présente annexe technique contient l'ensemble des caractéristiques techniques permettant la bonne exécution du contrat de concession.

A. OBJET

Les prestations confiées dans le cadre du Contrat de Concession ont pour objet de contribuer à satisfaire les besoins des usagers de l'ENSAM en facilitant la gestion et l'administration des moyens de reprographie de l'établissement.

La présente consultation a pour objet la concession de service comprenant la mise à disposition pour l'ensemble des usagers de l'ENSAM et particulièrement pour ses étudiants :

- D'une solution logicielle permettant la commande en ligne, le suivi des copies et des impressions en lien avec le système d'authentification de l'établissement ;
- D'un système monétique.

Cette mise à disposition s'accompagnera de la maintenance des logiciels nécessaires, de la fourniture du papier sur certains copieurs et d'une régie de recettes en lien avec le système choisi.

À titre d'information, le nombre d'utilisateurs du site est potentiellement de 1 100 personnes dont 900 étudiants.

B. SOLUTIONS SOUHAITÉES

B.1 CARACTÉRISTIQUES DE LA SOLUTION À METTRE EN PLACE

B.1.1 FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES (SERVICE À L'UTILISATEUR)

- Pouvoir lancer une impression directement depuis tous les postes et directement dans les applications installées sur ces postes (Word, Excel, Acrobat Reader, etc.) :
 - Proposer tous les formats d'impression du A4 au A0 et les formats particuliers (bandeaux) sur les machines le permettant en noir et blanc et couleur ;
 - La majorité des postes s'authentifie sur un ou plusieurs serveurs *Active Directory* de l'établissement mais il existe quelques exceptions (des postes en libre-service notamment). La solution doit pouvoir fonctionner avec les deux possibilités ;
 - Il est tout à fait possible que le système repose sur un logiciel ou un pilote d'imprimante spécifique à installer sur les postes. Les postes fonctionnent sous Windows 11, Mac OS et Linux.
- Respecter la confidentialité des documents envoyés pour impression (libération des impressions via : un code généré par le logiciel, ou le pilote installé sur les postes publics, ou via un code saisi par l'utilisateur dans le logiciel, ou le pilote installé sur les postes publics, ou encore grâce à un badge).
- Pouvoir imprimer des documents se trouvant sur une clé USB : port USB sur le photocopieur avec support des principaux formats de documents : pdf (conçu sur Windows ou mac), docx, jpg, etc.
- Pouvoir faire des photocopies A4/A3 NB ou couleur



- Pouvoir scanner des documents A4/A3 (scan vers clé USB et email). Cette fonctionnalité doit être proposée gratuitement à **tous** les usagers.
- Pouvoir imprimer depuis n'importe où via un site web sécurisé et dédié avec support des principaux formats de documents : pdf (conçu sur Windows ou Mac), docx, jpg, etc.
- Pouvoir imprimer depuis des appareils nomades (via mail et/ou application tablette, smartphone) avec support des principaux formats de documents : pdf (conçu sur Windows ou Mac), docx, jpg, etc.

B.1.2 PAIEMENT DES IMPRESSIONS ET DES PHOTOCOPIES

Les usagers concernés devront pouvoir recharger leurs comptes utilisateurs en crédits via une solution de paiement compatible avec les cartes bancaires nationales ou internationales. D'autres solutions dématérialisées (virement, etc.) peuvent être également proposées.

La solution IZLY sera mise en place en cours de concession. L'utilisateur doit donc pouvoir payer avec la monétique IZLY disponible sur la future carte universitaire multiservice ENSAM.

B.1.3 FONCTIONNALITÉS DU SYSTÈME

Le système doit fonctionner avec tous les usagers, à savoir étudiants et personnels. Il devra aussi pouvoir gérer du public extérieur d'une manière ou d'une autre, avec une solution simple à mettre en œuvre (sans connexion avec les serveurs annuaires LDAP de l'établissement).

Les travaux d'impressions doivent pouvoir être gérés (suppression, réinitialisation... par un personnel sur les sites (personnes référentes) directement sur l'écran des copieurs ou par un quelconque moyen. Si la solution du prestataire nécessite l'ajout de matériels supplémentaires pour répondre à cette fonctionnalité (exemple : un poste informatique), celui-ci sera fourni et sera à la charge du prestataire.

Fonctionnement multi-site et multi-réseau (réseaux séparés) : la solution doit pouvoir gérer les coupures entre site et passer à travers les firewall NAT (ouverture et redirection de port TCP/UDP possible à préciser).

La solution de paiement devra gérer les tarifications différentes en fonction du service (impressions A4, A3, NB, Couleur...) pour les copieurs en libre-service et les formats plus spécifiques (A2, A1, A0 et bandeaux, NB, Couleur...) pour les traceurs de l'Atelier d'impressions.

B.2 QUALITÉ DU PAPIER ATTENDU

Il est attendu la fourniture de papier aux formats A4 et A3 pour les copieurs libre-service à destination des étudiants (trois copieurs identifiés en Annexe 2 – *Liste des équipements et volumétrie*).

Le papier attendu sera au minimum d'un grammage de 75 g/m² et d'un taux de blancheur entre 149 et 169 (indice CIE). Il sera labellisé FSC ou PEFC (issus de forêts gérées durablement).

Afin de se conformer avec les dispositions de l'article 58 de la loi du 10 février 2020 dite « loi AGECE », le papier devra contenir un pourcentage de fibres recyclées de minimum 50%.

L'offre du candidat devra préciser le papier qui sera proposé et l'accompagner d'une fiche technique.



C. OPÉRATIONS DE MAINTENANCE

Le Concessionnaire s'engage pendant toute la durée du contrat de maintenance à maintenir le système de gestion des impressions et photocopies en bon état de fonctionnement. Les précisions suivantes sont apportées, qui complètent les dispositions énoncées dans le Contrat de concession (article 7).

La maintenance préventive s'opère sur site pendant les heures d'ouverture de l'établissement, avec présence du représentant désigné de l'ENSAM.

Les visites et interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques d'interruption et de maintenir dans le temps les performances initiales des solutions. Au cours de ces visites, il sera donc procédé aux opérations de maintenance nécessaires qui comprennent le réglage, les mises à jour, ainsi que l'approvisionnement rapide de consommables papier pour les copieurs concernés.

Le concessionnaire précisera dans le mémoire technique la fréquence des interventions à distance et/ou sur place de maintenance préventive, celle-ci doit être pertinente selon le besoin estimé.

➤ **Maintenance connectique**

La maintenance connectique comprend la fourniture des nouvelles versions logicielles des pilotes et ce pendant toute la durée d'exploitation des copieurs. Cela comprend également l'installation des logiciels de la solution. Les pilotes d'impression seront diffusés automatiquement par le Service Informatique de l'ENSAM sur les postes clients mais l'outil d'installation des pilotes doit être compatible avec le déploiement de masse et les installations silencieuses automatisées.

La maintenance curative ou corrective couvre toute intervention du prestataire rendue nécessaire afin de rendre le matériel utilisable. À ce titre, le prestataire est tenu d'intervenir dans le délai indiqué dans son offre. Ce délai est compté à partir de la date et heure de réception de la demande de dépannage. Cette demande d'intervention est effectuée par téléphone, par mail ou par ticket. Elle s'opère sur site pendant les heures d'ouverture de l'établissement, en présence du représentant désigné de l'ENSAM. La remise en fonctionnement doit être effectuée dans le délai indiqué par le Concessionnaire dans sa proposition qui ne saurait être inférieur au délai mentionné à l'article 7.2 du Contrat de Concession.

Afin de garantir un service d'assistance client performant, le titulaire indiquera les différentes modalités de saisine pour les questions de maintenance, en précisant notamment le nom des contacts pour les différents types de maintenance et leurs coordonnées (*a minima* un numéro de téléphone et un mail).

