



**Université de Montpellier Paul-Valéry**

**DAFPA / Service Achats**

Bât. Administration « LES GUILHEMS »

Route de MENDE

34199 Montpellier cedex 5

Tél. : 04 67 14 55 09 - Courriel : [service.achats@univ-montp3.fr](mailto:service.achats@univ-montp3.fr)

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**N° 2025 251008 0000**

**Objet du marché :**

**« Location maintenance de photocopieurs de proximité  
pour l'Université de Montpellier Paul-Valéry »**

## **SOMMAIRE**

### **Introduction**

- **Présentation du projet**
- **Objet du CCTP**

- 1. Description des prestations**
  - 1.1 Equipements**
  - 1.2 Solution de supervision**
  - 1.3 Définition des prestations**
- 2. Exigences techniques**
  - 2.1 Performances des équipements**
  - 2.2 Performances de la solution**
  - 2.3 Tests**
  - 2.4 Environnement informatique**
- 3. Sécurité informatique**
- 4. Formation**
- 5. Maintenance des systèmes**
  - 5.1 Maintenance des équipements**
  - 5.2 Maintenance de la solution**
- 6. Gestion et pilotage**
  - 6.1 Gestion des consommables**
  - 6.2 Support technique**
  - 6.3 Pilotage**
  - 6.4 Responsabilités**
  - 6.5 Instances de pilotage**
- 7. Modalités de mise en œuvre**
  - 7.1 Réunion de coordination – installation du parc**
  - 7.2 Installation**
  - 7.3 Documentation technique**
- 8. Obligations communes**
- 9. Obligations de l'administration**
- 10. Obligations du titulaire**
- 11. Complément d'informations**
- 12. Annexes**

## INTRODUCTION :

- **Présentation du projet :**

Dans un établissement public d'enseignement supérieur et de la recherche, au sein de l'Université de Montpellier Paul-Valéry, il est demandé la mise en œuvre d'un parc de **copieurs MFP A4/A3 et de sa solution pour la soumission des impressions suivies et la supervision du parc, en location maintenance sur une période de quatre ans, avec option d'achat de la solution à la fin du contrat.**

- **Objet du CCTP :**

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne la **location, l'installation et la maintenance de photocopieurs de proximité numériques en matériels neufs et reconditionnés** ainsi que d'un **système de soumission et de gestion des flux d'impression** et précise les besoins de l'administration, les prestations requises, l'environnement des futurs systèmes et les sites géographiques susceptibles d'accueillir les matériels.

**La demande oblige à ce que les deux propositions, matériels et solution, soient en parfaite complémentarité pour un fonctionnement, un développement et une maintenance optimisés. Les propositions commerciales seront certifiées et/ou labellisées, c'est-à-dire que chaque constructeur aura l'obligation de présenter les certifications de parrainage avec l'éditeur de la solution.**

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture, la livraison et la mise en ordre de marche de solutions d'impression pour le compte de notre Etablissement. Tous les équipements seront connectés au réseau informatique de l'Université et pilotés à partir de serveur(s) d'impression mis à disposition par notre Etablissement. Les équipements devront offrir la possibilité d'intégration à un annuaire Active Directory.

Matériels destinés aux différents services et composantes de l'Université. Photocopieurs à disposition des services administratifs ou de recherche. Etudiants non inclus.

## 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS :

### 1.1 Equipements :

- **Types de copieurs** : MFP A4/A3 noir et blanc reconditionnés, MFP A4/A3 couleurs neufs.
- **Caractéristiques techniques** : Les modèles proposés pour les copieurs MFP A4/A3 seront acceptés selon plusieurs vitesses d'impression et plusieurs niveaux en contenance papier. Tous devront avoir le by-pass et tous devront pouvoir être potentiellement sécurisés (magasins et façade avant).
- **Vitesses souhaitées** : une proposition pour les MFP noirs reconditionnés avec une vitesse de 30/35 ppm A4 ; une proposition pour les MFP couleurs neufs avec une vitesse de 30/35 ppm A4 (voir tableau des répartitions dans les annexes). Une tolérance de + ou - 5 ppm sera acceptée.
- **Volumétrie** : Pour information la volumétrie annuelle 2024 sur l'ensemble du parc des matériels MFP : 1 600 000 copies monochromes et 1 500 000 copies polychromes pour l'ensemble de l'impression de proximité. Cette information est non contractuelle. L'estimation de tirages A3 pour l'ensemble des copies annuelles est de 10 %. L'estimation de tirages via le by-pass pour l'ensemble des copies annuelles est de 5 %. **Ces nombres de copies sont estimatifs et non contractuels. Ils seront utilisés pour la simulation du critère prix lors de l'analyse des offres.**
- **Quantités** : Actuellement, sont disposés sur l'ensemble du parc, 88 copieurs MFP A4/A3 et 142 imprimantes MFP. Sur les 88 copieurs, un seul est noir. Sur les 142 imprimantes, 118 sont noires et 24 couleurs. Dans le cadre d'une réorganisation des moyens d'impression mis à disposition des personnels (enseignants et administratifs), le nombre des copieurs MFP sera sensiblement diminué (voir annexes) alors qu'aucun lot ne sera proposé pour les imprimantes A4 MFP. Les matériels noir et blanc représenteront environ 15% des copieurs MFP, ils seront demandés en reconditionnés. Pour compenser la réduction des moyens d'impression mis à disposition, 83 copieurs verront leur vitesse d'impression passer de 20/25 à 30/35 ppm.

### 1.2 Solution de supervision :

- **Fonctionnalités :**

Solution de soumission des impressions, de supervision et de gestion à distance permettant l'impression suivie depuis n'importe quel poste de travail vers n'importe quel copieur mutualisé.

Les caractéristiques spécifiques de la solution sont à renseigner dans le cadre de réponse (annexes techniques).

Cette solution proposée devra être optimisée et évolutive.

- **Volumétrie :**

En 2024, la solution en place MyQ a reconnu 1321 utilisateurs, qui ont pu, chacun d'eux, utiliser la solution à plusieurs reprises.

- **Intégration** : l'intégrateur doit posséder une expertise technique de la solution proposée, avec des compétences pointues dans les domaines concernés (gestion des impressions, sécurité informatique, intégration des systèmes). Il possède les certifications et les accréditations indispensables au bon fonctionnement de la solution mise en place. Une bonne connaissance de l'environnement client ainsi qu'une excellente compréhension des besoins spécifiques du marché sont indispensables. Il assure la veille technologique. Il propose des solutions sur-mesure personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques des clients. Il offre un support technique et une maintenance de qualité pour assurer la continuité des services. Il adopte une approche centrée sur le client, en écoutant les besoins et en offrant les meilleures options de résolution des problèmes rencontrés. Il met en place des mécanismes pour mesurer et améliorer la satisfaction client. Il doit être capable également de s'adapter rapidement aux nouvelles exigences du client.

- **Intégration technique et informatique** : un serveur est mis à disposition du prestataire. Celui-ci définit les besoins du client et propose une solution adaptée qu'il conçoit et développe, y compris les interfaces et les modules spécifiques. Il intègre la solution avec les systèmes existants du client. Il effectue des tests réguliers et périodiques pour s'assurer du bon fonctionnement de la solution. Il forme les utilisateurs et offre un support technique journalier de qualité. Il assure la maintenance régulière ainsi que les mises à jour. Il fournit les éléments d'analyse des problématiques rencontrées, ainsi que les retours d'expérience à fin d'amélioration. En gestion de projet, il coordonne les différentes parties prenantes et assure le suivi du projet.
- **Confidentialité** : il s'assure que les données sensibles ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées. Il répond aux normes RGPD. Il utilise des techniques spécifiques pour la protection des données en transit et au repos.

### 1.3 Définition des prestations :

Les prestations s'entendent essentiellement pour de la location et de la maintenance des systèmes (matériels et logiciels ou accessoires optionnels). Elles comprennent :

- La fourniture des copieurs, le transport, la livraison, l'installation des copieurs (connexion comprise), la mise en ordre de marche des systèmes, la formation des agents ainsi que l'enlèvement (dans un délai de 7 jours) des machines en fin de marché ;
- La complémentarité matériels d'impression / solution de soumission ;
- La garantie des matériels ;
- La maintenance est préventive, corrective et curative sur toute la durée du marché. Sont inclus toutes pièces, outillages et main d'œuvre nécessaires au bon fonctionnement des matériels.
- La fourniture des produits consommables à l'exclusion du papier sur toute la durée du marché.
- L'établissement de factures trimestrielles explicites (voir CCAP).

**Les copieurs loués sont des appareils numériques neufs pour 85% du parc**, exempts de tout défaut ou vice susceptible de nuire à leur aspect, leur emploi et leur durée de service. *Est **neuf** tout matériel qui, après une première mise sur le marché, n'a jamais été acquis par un utilisateur et qui est proposé, sans aucune intervention technique par le fabricant (changement de pièces, de sous-ensembles...).*

Le candidat indique la date de sortie d'usine, cette dernière devant être clairement mentionnée sur la documentation technique en regard du numéro de série de chaque appareil.

**Les copieurs loués sont des appareils numériques reconditionnés pour 15% du parc**, exempts de tout défaut ou vice susceptible de nuire à leur aspect, leur emploi et leur durée de service. *Est **reconditionné** tout matériel qui est remis sur le marché après avoir été utilisé, mais qui est d'abord remis à neuf.*

## 2. EXIGENCES TECHNIQUES :

### 2.1 Performances des équipements :

Matériels "monochrome et polychrome" destinés aux différents services et composantes de l'Université. Photocopieurs à disposition des services administratifs ou de recherche. La production sera réalisée par les agents, sans opérateur de reprographie.

Le candidat devra obligatoirement remplir le cadre de réponse (annexes techniques) pour chaque modèle proposé (monochrome et polychrome, suivant vitesses d'impression proposées également).

Les caractéristiques spécifiques des appareils sont à renseigner dans le cadre de réponse. Caractéristiques techniques minimales pour les différents types de matériels attendus :

- système monochrome ou polychrome, neuf ou reconditionné
- scanner couleurs

- fonction copieur/imprimante
- qualité copie texte/photo
- chargeur automatique de documents recto/verso
- zoom réduction/agrandissement
- formats de copies A4 et A3
- impression recto/verso automatique
- 2 magasins papier minimum
- chargement de feuilles manuel (by pass)
- basculement automatique des magasins
- prise usb
- l'importation de fichiers numériques au format Pdf et autres
- l'océrisation
- l'impression en langage Pcl et Postscript
- transformation automatique des formats d'impression « autres » en formats acceptés (A4 et A3)
- gestion des files d'impression
- fonction scan to e-mail, serveur, dossier, en pdf, tiff, Jpeg... (liste non exhaustive)
- création de listes d'email (compatibilité LDAP)
- détail des copies et impressions réalisées par code/groupe (COPIL annuel)
- connexion au réseau TCP/IP de l'Université
- facilité d'accès pour personnes en situation d'handicap
- indications des fonctions de maintenance accessibles par l'opérateur (en français)
- normes environnementales
- lecteur de carte sans contact de technologie Mifare Desfire EV1-EV2

En options :

- magasin papier supplémentaire
- magasin grande capacité
- agrafeuse
- verrouillage des magasins et de la façade principale

Chaque option fera l'objet d'une offre de prix dans l'annexe financière annexée à l'acte d'engagement.

Sur le bon de commande, il sera indiqué la ou les options demandées pour chaque matériel.

Le lecteur de carte sans contact de technologie Mifare Desfire EV1 permettra une mise en place d'authentification par cette technologie.

## **2.2 Performances de la solution :**

### **A. LA SECURITE D'IMPRESSION**

❖ Solution sécurisée de soumission d'impression pour les personnels, à usage interne :

- Imprimer via un copieur unique et générique (copieurs-UM3)
- Imprimer via le portail web, l'ENT de l'Université
- Imprimer, copier, numériser grâce à une authentification de la carte professionnelle ou identifiants pro
- Recevoir de manière sécurisée ses impressions sur tous les copieurs identifiés de tous les campus UMPV

❖ Solution sécurisée à usage externe :

- Pour les personnels vacataires administratifs et étudiants, hébergés, invités
- Pour les services rattachés (type CNRS)
- Pour les services Interuniversitaires (COMUE)

## B. CARACTERISTIQUES D'IMPRESSION

### ❖ Sur l'interface :

- Suppression de la copie orpheline
- Possibilité d'ouvertures de fenêtres de sensibilisation (pop-ups)
- Mise en place de scripts avancés, de règles, alertes et restrictions
- Purge automatique des documents non-imprimés (délai programmé)

### ❖ Sur le driver de l'ENT :

- Caractéristiques d'impression
- Driver intuitif et développé
- Ajustement du fichier à l'impression A4/A3
- Possibilité d'ouvertures de fenêtres de sensibilisation (pop-ups)
- Mise en place de scripts avancés, de règles, alertes et restrictions

## C. CARACTERISTIQUES DE NUMERISATION

- Vers mail et dossier partagé
- Archivable
- Sécurisée

## D. DROITS ET ACCES

- Gestion des droits par groupe et par personne (N/C, R°/R°V°)
- Possibilité de mise en place de seuils (limitation des volumes imprimés)
- Enregistrement manuel des nouvelles cartes pro
- Accès aux paramétrages de l'interface (administrateur)
- Accès à l'activité reprographique en temps réel (tableau de bord)

## E. REPORTING

- Remontée périodique des activités d'impression, copie, numérisation par individu et par groupes affinés (CF et CC)
- Remontée analytique globale des impressions différenciées
- Extractions de données csv, xml
- Remontée des impressions orphelines
- Alertes en temps réel sur la logistique et les pannes (papiers, encres, pannes, toner bags)

## F. SOLUTION COMPATIBLE TOUS CONSTRUCTEURS

- OUI/NON en fonction d'une liste fournie

## G. PRINT MOBILITY

- Via smartphone
- Via tablette

### En options :

- Réédition des fichiers (par l'historique)
- Réédition des fichiers (favoris)
- Possibilité de redirection vers le web to print (EasyRepro) à partir de l'interface copieur
- Possibilité de redirection vers le web to print (EasyRepro) à partir du driver de l'ENT
- Possibilité de redirection vers le web to print (EasyRepro) à partir du driver de l'imprimante générique.

## 2.3 Tests :

Il sera demandé à chaque constructeur de copieurs MFP de fournir pendant une période déterminée (une dizaine de jours) un exemplaire de chaque copieur selon les modèles proposés. Des essais d'impression, de copie, de numérisation ainsi que de réseau et de compatibilités diverses avec les moyens en usage propres à notre Etablissement seront effectués. Seule l'offre d'équipements MFP est demandée pour les tests.

## **2.4 Environnement informatique :**

Les solutions matérielles et logicielles devront s'insérer dans l'environnement informatique de l'université dont les principales caractéristiques sont données ci-dessous.

Le réseau local de l'université est de type Ethernet (100/1000/10000 Mbits) avec une connectique RJ45 utilisant le protocole TCP/IP, la distribution dynamique des adresses IP par DHCP, ainsi que le protocole d'authentification 802.1x pour l'ensemble des équipements.

Les postes utilisateurs sont des ordinateurs sous systèmes d'exploitation Windows 10, 11, Mac OS X et différentes distributions linux Redhat/Debian.

Les logiciels de bureautique utilisés sont :

- Microsoft Office 2013 à 2019 pour Windows
- Office 2011 à 2019 pour Mac
- ainsi que Libre Office pour Windows, Mac ou Linux.

L'université dispose d'un annuaire LDAP (openldap 2.5 et Active Directory 2019) et utilise les protocoles SMTP et IMAP pour la messagerie.

Les partages d'impression se font via un serveur Microsoft.

### **Socle technologique**

Les solutions logicielles en exploitation à l'UMPV sont basées sur le référentiel technologique suivant :

- Système d'exploitation : Windows 2019, 2022 - Linux Redhat 8 ou 9 - Linux Debian 12
- Les serveurs sont virtualisés via un system VMware VSphere 7.0
- Bases de données : Oracle 19, SqlServer, Mysql 8, MariaDB 11, Postgres 12
- Serveurs d'applications : Tomcat , Weblogic, IIS, Apache, Nginx

La solution proposée par le titulaire devra, dans la mesure du possible, s'appuyer au maximum sur les composants ci-dessus.

### **Système d'information de l'UMPV**

Le système d'information de l'UMPV est constitué de différentes briques applicatives. Ces briques permettent de gérer les différents domaines d'activités que sont la scolarité, la finance, les ressources humaines, la recherche et le patrimoine ainsi qu'un annuaire LDAP. Ces briques sont basées sur des référentiels technologiques différents mais suffisamment ouverts pour pouvoir échanger des informations.

La solution retenue devra être capable de s'interfacer avec ces différentes briques soit nativement soit via l'injection de fichiers au format csv ou xml afin de pouvoir notamment récupérer :



- Les utilisateurs et leurs profils
- Les structures d'affectations
- La gestion de groupe
- Les centres financiers et centre de coûts
- ...

### **Authentification Single Sign-On (SSO)**

L'UMPV utilise le système SSO d'authentification web unique CAS (Central Authentication Service) basé sur une gestion de ticket provisoire. Il permet à un utilisateur de s'authentifier une fois sur son portail web et d'avoir par la suite accès à l'ensemble de ses ressources sans avoir besoin de se re-authentifier. La solution proposée devra être compatible CAS version 7.

## **3. SECURITE INFORMATIQUE :**

### **Accès des utilisateurs**

Quel que soit leurs rôles, les utilisateurs accéderont au logiciel par l'environnement numérique de travail (ENT) via un environnement sécurisé (SSL). L'ENT se base sur Uportal 4.3. L'authentification des utilisateurs se fera sur le serveur CAS V7 de l'université et sur les comptes de serveur LDAP V3.

### **Télé - maintenance**

Tout système de télé-intervention ou télé-maintenance devra être décrit précisément et ne pourra être mis en œuvre qu'avec l'accord express et préalable de l'administration.

### **Charte sécurité**

Le titulaire devra respecter la charte sécurité informatique de l'établissement.

### **Compte administrateur**

Le titulaire devra mettre à disposition un compte d'administration au personnel habilité de la Direction du Système d'Information et du Numérique (DSIN). Ce compte sera utilisé en cas d'action de maintenance exceptionnelle (panne, coupure d'alimentation électrique. Ajout de compte e-mail pour le scanner).

### **Sauvegarde et anti-virus**

L'université utilise le logiciel Veeam pour la sauvegarde de ses données. La solution informatique devra être compatible avec cette application.

L'université utilise l'application Sentinel One pour la protection anti-virus de ses données. La solution informatique devra être compatible avec cette application.

## **4. FORMATION :**

Deux types de formations sont attendues : l'une sur les équipements, l'autre sur le logiciel de supervision.

Sur les équipements :

Cette formation a pour but de permettre au service imprimerie d'effectuer les interventions de premier niveau telles que bourrage de papier, remplacement de cartouches d'encre "toner" et agrafes ou incidents mineurs n'ayant pas un aspect technique supérieur.

Elle doit permettre également à cette équipe de venir en appui aux agents de l'administration (conseil et formation complémentaire) lors de travaux particuliers ou impliquant une connaissance plus approfondie des appareils et des logiciels joints.

Cette formation comprend la formation initiale théorique et pratique et l'assistance au démarrage.

Cette formation sera égale à la durée de formation prévue dans l'offre du candidat et indiquée dans le cadre de réponse.

Elle est assurée dans les locaux de l'administration, sachant que le nombre d'agents serait au total de deux minimums sur l'ensemble des matériels.

Chaque année, une formation complémentaire (remise à niveau, actualisation, perfectionnement) pourra être effectuée sur demande de l'administration ou sur proposition du titulaire, afin de maintenir, réactualiser ou améliorer le niveau de connaissances. Cette formation est exigible pour toute évolution apportée par le titulaire aux logiciels et aux matériels.

Sur la solution :

Une formation sera également dispensée. Cette formation aura un double objectif :

- Former les personnels de l'imprimerie à l'usage de la solution logicielle et à son exploitation

- Réaliser un transfert de compétence technique sur l'architecture technique mise en œuvre et l'administration de la solution aux personnes de la DSIN.

Le titulaire présentera dans son offre un calendrier prévisionnel couvrant les différentes étapes de mise en œuvre de la solution ainsi que la formation.

Le coût de la location doit inclure une formation initiale pour 3 personnels minimum de l'Université. Les soumissionnaires indiqueront dans leur réponse la durée de cette formation.

## **5. MAINTENANCE DES SYSTEMES :**

### **5.1 Maintenance des équipements :**

#### **○ Généralités**

Le titulaire exécute ses prestations de maintenance dans le cadre d'une obligation de résultats.

Le titulaire du marché devra maintenir en état de fonctionnement l'ensemble des équipements, objets du marché et assurer leur conformité avec la réglementation en vigueur pendant toute la durée du marché. Toutes les interventions devront être consignées dans le carnet de bord des systèmes.

Les interventions sur site devront être notifiées en temps réel par le titulaire, c'est-à-dire que l'administration recevra un bulletin d'information dès la clôture de l'intervention. Un compte rendu sera également présenté sous 12h avec bilan d'intervention, éléments changés ou à changer, éléments à prévoir, délais d'intervention à prévoir.

Il devra procéder systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et logicielles des systèmes dès leur disponibilité officielle.

Le titulaire devra pouvoir être contacté par téléphone (**numéro non surtaxé**), et/ou courrier électronique pour toute demande d'intervention technique.

Toutes les facilités seront données aux techniciens pour qu'ils puissent intervenir, dans la mesure où ils respectent les horaires d'ouverture et les règlements en vigueur, sur les différents sites de l'administration. Dans le cas contraire, l'administration se réserve le droit d'interdire l'accès aux sites.

La maintenance des équipements et systèmes d'impression comprend :

- La fourniture des produits spécifiques nécessaires au bon fonctionnement des appareils ou systèmes (tambours, cartouches d'encre " toner ", agrafes et autres consommables, etc.), à l'exclusion du papier et des supports spéciaux.
- Les vérifications et réglages périodiques nécessaires au parfait fonctionnement des appareils ou systèmes (logiciels et/ou accessoires y compris), effectués dans le cadre de la maintenance préventive ou corrective ;
- En cas de fonctionnement défectueux, de panne ou d'avarie de tout ou partie du système faisant l'objet du marché (y compris les logiciels), les interventions demandées par l'administration pour l'entretien et le dépannage des systèmes (maintenance curative) pendant les heures ouvrables, du lundi au vendredi ;
- Les frais de transport entraînés par l'entretien et le dépannage des systèmes en cas de mauvais fonctionnement ;
- Le remplacement des appareils défectueux, en cas de mauvais fonctionnement répété ;
- Les matériels et outils permettant d'effectuer la maintenance ;
- La main d'œuvre, les déplacements et les pièces détachées.

Si la fabrication des appareils ou systèmes est abandonnée et qu'une machine doit être remplacée en cours de marché, toute nouvelle installation devra comporter le même type de machine en standard neuf ou reconditionné (selon l'offre initiale) offrant les mêmes spécificités techniques à minima et aux mêmes conditions financières que le présent marché.

#### ○ Délais d'intervention

Les délais d'intervention ne devront en aucun cas dépasser **huit (8) heures** ouvrables à partir de l'enregistrement de l'appel par le service après-vente.

#### ○ Délais de remise en état de fonctionnement

Dans tous les cas, le système devra être en état de fonctionnement au plus tard **douze (12) heures** ouvrables après l'enregistrement de l'appel par le service après-vente.

Dans le cas où le matériel ne peut être remis en état de fonctionnement normal dans le délai des 12 heures, le titulaire doit en informer l'administration immédiatement et, en tout état de cause avant l'expiration de ce délai, et soumettre en même temps à l'appréciation de celle-ci les justificatifs présentant un caractère de force majeure ou autre qu'il pourrait éventuellement fournir. Cette prescription est impérative.

Le titulaire s'engage à remplacer le matériel défectueux sous **soixante (60) heures** en cas d'indisponibilité.

Si le titulaire néglige de s'y conformer, il peut être pénalisé sans mise en demeure préalable dans les conditions prévues au CCAP.

#### ○ Fourniture des consommables :

Une réserve de produits appelée stock sera établie sur un seul site : Montpellier Route de Mende.

Le déploiement sur les différents sites se fera en interne.

Cette réserve permettant d'utiliser les équipements pendant deux mois sera fournie à l'administration. Ce stock sera alimenté afin de ne pas être en rupture et ce, sur simple demande, sans aucun justificatif.

Liste des stocks tampons dans les annexes.

#### ○ Logistique interne :

L'équipe de logistique interne est composée de trois personnes. Elle intervient sur l'ensemble des sites. Elle reçoit l'ensemble des consommables sur un seul point situé route de Mende. Elle remplit les magasins papiers, change les toners et récupère les toner bags. Aucune intervention n'est faite par les usagers, ce qui réduit considérablement les pannes. En 2023, seulement 48 demandes d'intervention (32 pour maintenance, 7 sur la hotline, 9 à titre préventif). Les petites interventions sont donc effectuées par des personnels formés.

## 5.2 Maintenance de la solution :

- **Généralités :**

Le titulaire exécute ses prestations de maintenance dans le cadre d'une obligation de résultats.

La maintenance de la solution de soumission et de supervision des impressions est essentielle pour assurer la fiabilité, la performance et la sécurité des processus d'impression dans notre Etablissement. Les outils et services disponibles permettent une gestion proactive des équipements, réduisant ainsi les risques de dysfonctionnements et optimisant les performances globales.

Le titulaire du marché devra maintenir en état de fonctionnement l'ensemble des équipements, objets du marché et assurer leur conformité avec la réglementation en vigueur pendant toute la durée du marché. Il pourra prendre en main le logiciel à distance selon le protocole d'exécution et d'accès dicté par la DSIN et les règles de sécurité informatiques en vigueur.

Le service sera en français.

- **Mises à jour :**

Il devra procéder systématiquement aux mises à jour ou améliorations matérielles et logicielles des systèmes dès leur disponibilité officielle. Les mises à jour sont essentielles pour assurer la sécurité et l'efficacité des systèmes et des logiciels. Les mises à jour corrigent les vulnérabilités, il est important de les planifier régulièrement, en fonction des recommandations de l'éditeur et des besoins de l'organisation. Une coordination sera mise en place entre les deux parties. Les mises à jour apportent également de nouvelles fonctionnalités et améliorent les performances des systèmes. Il est important d'éviter les interruptions de service.

- **Optimisation des délais d'intervention :**

La compétence des techniciens est un facteur clé. Ils devront être expérimentés et compétents afin de réduire les délais d'intervention. Ils devront être à minima deux afin de répondre à une continuité de service quelque que soit la période d'activité ou de non activité (congés, formations, maladie) de ceux-ci. Des niveaux d'importance d'intervention sont classés en fonction de l'impact sur les opérations à mener, l'amélioration continue, la sécurité et la continuité de service :

Niveau 1 : BLOQUANT : entraîne des interruptions de service. Nécessite une intervention immédiate. Exemple : panne totale du système. Délai d'intervention sous deux (2) heures. Actions : Mobilisation immédiate des équipes techniques, escalade vers les niveaux supérieurs de support si nécessaire, communication avec les parties prenantes affectées.

Niveau 2 : CRITIQUE : affecte gravement les opérations. Nécessite une intervention immédiate. Exemple : défaillance dans la sécurité. Délai d'intervention sous quatre (4) heures. Actions : Mobilisation immédiate des équipes techniques, escalade vers les niveaux supérieurs de support si nécessaire, communication avec les parties prenantes affectées.

Niveau 3 : MAJEUR : une panne majeure affecte significativement les opérations mais ne nécessite pas une intervention immédiate. Elle doit cependant être résolue rapidement pour éviter des perturbations prolongées. Exemple : problème logiciel affectant plusieurs utilisateurs mais ne bloquant pas complètement les opérations, ou pas totalement l'ensemble des usagers. Délai d'intervention sous vingt-quatre (24) heures.

NIVEAU 4 : CORRECTIF : affecte la compréhension, porte à confusion dans l'utilisation du service. Elle rétablit également le cadre de la proposition commerciale initiale. Dans le cadre de l'amélioration continue, la maintenance corrective apporte des solutions rapides conformes au cahier des charges techniques. Exemple : l'ouverture d'un pop-up sur l'interface. Délai d'intervention sous trois (3) semaines.

NIVEAU 5 : PREVENTIF : dans le cadre des comités de suivi trimestriels, il sera demandé des améliorations de service qui devront être abouties pour la réunion trimestrielle suivante. Exemple : une remontée périodique d'informations, la mise en œuvre d'une nouvelle licence. Ces demandes seront prévues sur du court/moyen terme mais également sur du long terme. Une échéance sera rédigée pour toute nouvelle demande.

- **Supports :**

Toute demande de l'administration se fera via une plateforme d'accès sur internet, et permettra de suivre le déroulé des opérations en temps réel.

Les interventions sur site ou à distance devront être notifiées en temps réel par le titulaire, c'est-à-dire que l'administration recevra un bulletin d'information dès la clôture de l'intervention. Un compte rendu sera également présenté sous 12h avec bilan d'intervention, éléments modifiés, élaborés ou supprimés, délais d'intervention supplémentaire à prévoir si nécessaire.

Toutes les interventions devront être consignées et expliquées par écrit.

- **Indicateurs de maintenance et de livraison du service :**

Les indicateurs de maintenance seront transmis par le titulaire lors de la réunion de suivi. Ces indicateurs sont susceptibles d'évolution suivant les arbitrages rendus au fil des échanges et des comités de suivi. En cas de non transmission des indicateurs de maintenance sept (7) jours ouvrés avant le comité de suivi, l'UMPV appliquera des pénalités dans les conditions prévues au CCAP.

Le titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans des tableaux comprenant date d'effet, diagnostic, mise en œuvre et évolution des problèmes rencontrés, échéance pour la mise en route du nouveau process.

Les tableaux de bord sont construits de manière à permettre une analyse rapide et complète des services rendus sur le trimestre écoulé. Ils doivent traduire l'exacte vérité de la qualité de la prestation et de ses niveaux de fonctionnement, et s'appuyer au minimum sur les indicateurs définis dans le présent cahier des charges.

Le Titulaire peut enrichir le tableau de bord de toutes les données qu'il juge pertinentes pour en apprécier la qualité et le fonctionnement. La présentation du tableau de bord doit être claire et concise avec une reprise systématique de l'historique, permettant de vérifier l'absence de régression dans les services. Les données ayant servi à la constitution des tableaux de bord doivent être vérifiables et auditable à tout instant, l'UMPV se réservant le droit de faire procéder à des contrôles de véracité et de complétude des informations fournies.

- **Gestion des écarts :**

Le constat d'écart entre la qualité du service rendu par le titulaire et celle attendue par l'UMPV peut entraîner des pénalités dans les conditions prévues par le CCAP. Les fiches d'écart seront traitées en comité de suivi.

## **6. GESTION ET PILOTAGE :**

**6.1 Gestion des consommables :** une plateforme avec un accès internet sera dédiée à la gestion des consommables ainsi qu'un numéro d'urgence.

**6.2 Support technique :** il garantit une prise en charge rapide des pannes sur les équipements et des bugs informatiques sur la solution. Il sera exigé une continuité de services 10h/24, 5 jours sur 7, de 8h à 18h du lundi au vendredi inclus hors périodes de fermetures universitaires (4 semaines en juillet/août, 1 semaine à Noël).

### **6.3 Pilotage :**

L'UMPV désigne un chef de projet pour le fonctionnement global de l'accord-cadre. Le Titulaire désigne un responsable qui est l'interlocuteur privilégié de l'UMPV. Celui-ci assure le suivi contractuel entre l'UMPV et les intervenants du Titulaire et rend compte au coordinateur de l'UMPV de la réalisation des services effectués.

### **6.4 Responsabilités :**

Pour l'UMPV, le chef de projet sera Damien Zaragoza (DMG), les coordinateurs Jean-Marc Bertrand (DMG) et Alex Schieber (DSIN).

### **6.5 Instances de pilotage :**

Pour superviser et encadrer les services relatifs au présent contrat, les instances de pilotage suivantes seront mises en place : un comité de suivi trimestriel et un comité de pilotage annuel.

- **Le comité de pilotage :** Les documents préparatoires suivants seront transmis par le Titulaire, sept (7) jours ouvrés avant la réunion du comité de pilotage :

- § Un bilan général rédigé par le Titulaire ;

- § Le rapport d'activité de la période écoulée ;

- § Un tableau des mesures des indicateurs sur la période en comparaison et tendance ;

- § Un tableau des mesures des indicateurs sur les douze derniers mois glissants avec comparaison et tendance ;

- § Des propositions éventuelles d'évolution de la prestation (plan de progrès) ;

- § Les éventuelles mises à jour des plans qualité et de réversibilité ;

- § Un reporting des incidents constatés et leur résolution ;

- § Un reporting des incidents en cours non résolu (backlog) avec plan d'action pour résorption.

- **Le comité de suivi :** Lors des comités de suivi, les points suivants sont systématiquement abordés. Ils font référence à la période écoulée depuis le précédent comité de suivi :

- § Analyse de la qualité de service du trimestre précédent et validation de la facturation (passage en revue de la totalité des indicateurs et application si nécessaire de pénalités) ;

- § Point sur le planning de livraison et d'installation ;

- § État du stock de consommables ;

- § Vérification de l'application des clauses contractuelles ;

- § Suivi des actions planifiées lors des réunions précédentes ;

- § Vérification de l'application du plan qualité (actions correctrices & préventives...) et des notes d'application de l'accord-cadre ;

- § Planification des actions importantes ;

- § Préconisation des évolutions ;

- § Synthèse des points abordés lors des comités de suivi du trimestre (suivi des interventions et des incidents).

Ces réunions donnent lieu à la rédaction par le Titulaire d'un compte rendu dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la réunion. Ce compte rendu est soumis à l'UMPV pour approbation sous cinq (5) jours ouvrés avant diffusion aux participants et à leurs responsables hiérarchiques respectifs.

## **7. MODALITES DE MISE EN OEUVRE :**

Les appareils sont livrés, installés et mis en ordre de marche, suite à l'émission de bons de commande émis par le Service IMPRIMERIE/DMG, dans les conditions fixées ci-après.

### **7.1 Réunion de coordination – installation du parc :**

Dès la notification du marché et préalablement à toute installation d'appareils ou systèmes, une réunion de coordination aura lieu entre le titulaire ou son représentant et l'administration. Au cours de cette réunion, dont la date et le lieu sont indiqués au titulaire par l'administration lors de la notification du marché, sont précisés les points suivants :

1. Le calendrier de livraison et le nombre d'appareils, (logiciels et/ou accessoires éventuellement)
2. Les lieux précis d'installation de ces appareils (logiciels et/ou accessoires éventuellement) ;
3. Le calendrier de livraison et le nombre de solutions de soumission et de supervision ;
4. Les dates d'installation, de connexion et de mise en ordre de marche ;
5. La désignation d'un représentant de la Direction des Moyens Généraux et de la DSIN;
6. La désignation par le titulaire d'un responsable des services d'assistance technique, dont le nom et le numéro d'appel téléphonique sont communiqués à l'administration au cours de la réunion ;
7. Le calendrier de formation.

A l'issue de cette réunion de coordination, l'administration établit les bons de commandes correspondants aux besoins définis reprenant les indications susmentionnées et le transmet au titulaire par tout moyen permettant d'obtenir une date certaine de réception.

### **7.2 Installation :**

- **Conditions d'installation** : Selon le calendrier de livraison fixé au cours de la réunion de coordination et acté par les bons de commandes initiaux, les systèmes ou appareils seront livrés. Le conditionnement et l'emballage répondent aux usages de la profession et sont à la charge du titulaire. Le titulaire est responsable du mode de transport de ses matériels. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage incombent au titulaire. Les matériels et logiciels composant l'équipement sont accompagnés d'un bon de livraison. Le titulaire effectuera par ses propres moyens le déchargement et l'installation des matériels ainsi que l'enlèvement des emballages. Le titulaire devra prendre contact avec la Direction des Moyens Généraux, afin qu'un représentant de l'administration soit présent pour guider les livreurs : Damien ZARAGOZA : 06 63 51 09 80, représentant de l'Administration.
- **Lieux d'installation** : Sur cinq (5) sites selon le tableau de répartition fourni lors de la réunion de coordination.
- **Tests et procès-verbal de réception** : seront effectués dès réception après branchement par le titulaire.

### **7.3 Documentation technique :**

Le titulaire remet à l'administration le manuel d'utilisation de chaque appareil ou système. Il s'engage à fournir les éventuels rectificatifs ou compléments, sans supplément de prix.

La documentation technique jointe aux appareils (utilisation, entretien...) et les fiches de données

de sécurité (matériels et consommables) doivent être écrites en langue française.  
D'une façon générale, toute la signalétique des commandes et voyants doit répondre aux prescriptions de l'Union européenne (normalisation en langue française).

## **8. Obligations communes :**

- **Tenue d'un fichier parc :** Dès le début d'exécution du marché et au fur et à mesure des installations, le titulaire remet à l'administration un bon de livraison et une fiche de mise en fonction.

Pour chaque équipement, cette fiche doit comporter obligatoirement les indications suivantes (configuration totale du matériel) :

- type d'appareil ou de logiciel ;
- numéro de série ;
- option installée ;
- date d'installation ;
- localisation complète (site, bâtiment, étage, porte) ;
- connexion, logiciels installés (avec les numéros des versions).

Une liste de tous les copieurs est ensuite tenue à jour contradictoirement par le titulaire et l'administration. Des récolements trimestriels sont effectués entre le titulaire et l'administration au cours des relevés trimestriels visés ci-dessous.

Le titulaire fournira un relevé trimestriel des indisponibilités du parc pour chaque appareil ou système sur lequel figureront, pour chaque intervention :

- l'identification du système ;
  - les date et heure de l'appel téléphonique émanant de l'administration ainsi que son enregistrement ;
  - les date et heure de l'intervention initiale du technicien ;
  - les date et heure de remise en production effective ;
  - le nombre d'heures d'indisponibilité ;
  - le taux d'indisponibilité par système ;
  - le taux d'indisponibilité mensuel total du lot pour les mois composant le trimestre civil écoulé.
- 
- **Relevés trimestriels :** Le représentant de l'administration et le représentant du titulaire procèdent simultanément à un relevé trimestriel des compteurs des appareils installés. Pour permettre un bon déroulement des opérations de facturation, ces relevés sont effectués pour chaque machine au terme du trimestre échu. Ils pourront être transmis au titulaire dès qu'ils seront effectués.
  - **Fin de location :** Le titulaire procédera à la reprise et l'enlèvement des matériels à l'issue du marché. Le titulaire et la personne publique conviendront par écrit de la date d'enlèvement des matériels, qui ne pourra intervenir, en tout état de cause, avant la livraison des matériels du marché suivant. En cas de résiliation du marché, il procédera à l'enlèvement du matériel à la date fixée par la personne publique dans sa décision de résiliation. L'administration ne participe en aucun cas aux frais d'enlèvement des matériels.



## 9. Obligations de l'administration :

- **Locaux destinés à l'installation des appareils :** L'installation des appareils est effectuée dans les locaux mentionnés sur les bons de commande. Ces locaux sont équipés de l'énergie et des installations électriques nécessaires au fonctionnement des appareils, dans le respect des règles de sécurité relatives aux installations électriques dans les immeubles recevant du public.
- **Maintenance :** L'administration s'engage à mettre les équipements à la disposition des techniciens ou intervenants du titulaire afin qu'ils puissent effectuer les opérations d'entretien et de dépannage. Elle s'interdit d'exécuter ou de faire exécuter sans l'accord préalable du titulaire toute opération de maintenance autre que celle dont l'exécution lui incombe. A l'issue du marché, l'administration restitue au titulaire les produits consommables restant en sa possession.

## 10. Obligations du titulaire :

- **Assurances des systèmes (matériels, logiciels et/ou accessoires et lecteurs de cartes) :** Le titulaire souscrit les assurances nécessaires pour garantir ses agents chargés d'effectuer toutes les interventions prévues dans le cadre du présent marché (installation et mise en œuvre, déplacement éventuel, enlèvement, formation et maintenance) contre les risques accident du travail, invalidité, décès. Les soins médicaux et chirurgicaux ainsi que les frais d'hospitalisation sont à la charge du titulaire, l'administration étant déchargée de toute obligation en la matière. Les appareils ou systèmes loués à l'administration et installés dans ses locaux, y compris les logiciels, options ou accessoires, sont couverts par une assurance souscrite par le titulaire contre tout risque de perte partielle ou totale et contre tout dommage susceptible d'être subi par les biens ou locaux concernés par les prestations réalisées dans le cadre du présent marché, y compris ceux provenant d'inondation, d'incendie ou d'explosion. Cette assurance est souscrite avec renonciation à recours contre l'administration, sauf en cas d'utilisation non conforme aux instructions et modes d'emploi délivrés avec les appareils.
- **Installation et enlèvement des systèmes :** Le titulaire exécute sous sa responsabilité et à ses frais l'installation, la connexion et la mise en ordre de marche des appareils ou systèmes. Il en va de même en cas de déplacement, de livraison de systèmes pendant la durée du marché ainsi qu'en cas de remplacement pour avarie intervenue en utilisation normale. En fin de marché, le titulaire de chaque lot assure également sous sa responsabilité et à ses frais la reprise des appareils lui appartenant dans un délai de 7 jours.
- **Spécifications particulières aux supports de données (disque dur...)**  
Les éléments des systèmes ou appareils de reproduction comportant des unités de stockage d'informations numériques (disques durs ou toute autre pièce supposée stocker des informations) ne pourront pas quitter l'enceinte des sites de l'administration sans avoir été préalablement dépossédés des pièces sensibles qui demeureront propriété de l'administration.
- **Comportement du personnel :** Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers dans les locaux de l'administration.
- **Accès des personnels aux locaux de l'administration et aux installations :** Le titulaire est seul responsable de l'organisation du travail, du respect des consignes (de sécurité, d'accès...) de ses personnels. Le titulaire veille à ce que ses personnels se conforment strictement aux

conditions d'accès et de circulation dans les locaux de l'administration, telles que cette dernière les a définies.

- **Plages horaires d'intervention** : Les personnels du titulaire pourront accéder aux locaux de l'administration de 8 heures à 16 h les jours ouvrés, les samedis, dimanches et jours fériés étant exclus.
- **Hygiène et sécurité** : Le titulaire est tenu de se conformer à tous les décrets, arrêtés et autres dispositions en vigueur relatifs à l'hygiène et à la sécurité de ses employés, en particulier le décret du 8 janvier 1965 et ses textes d'application. Toute personne qui aura d'une manière ou d'une autre contrevenu aux règles d'hygiène et de sécurité se verra interdire l'accès aux sites de l'administration, sans que celle-ci soit tenue de fournir la moindre explication ou formalité.
- **Logiciels** : Tous les logiciels y compris leurs mises à jour sont en **langue française**.

#### **11. Complément d'informations :**

**Protection des logiciels** : Les dispositions prévues par la circulaire du 17 octobre 1990 (journal officiel du 21 octobre 1990) relatives à la protection juridique des logiciels sont applicables au présent marché.

**Mises à jour, modifications, nouvelles versions** : Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, l'administration bénéficie, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels liés au fonctionnement des appareils ainsi que celles de la documentation utilisateur.

Le titulaire s'engage à effectuer toute modification matérielle des appareils inhérente à la mise à jour ou à la modification des logiciels et ce, sans supplément de prix.

S'agissant d'une nouvelle version, le titulaire est tenu d'en informer l'administration avec un préavis la date éventuelle d'installation. Le courrier afférent doit être transmis à l'administration par tout moyen permettant d'en identifier de façon certaine la date de réception. Il doit être accompagné d'un descriptif des améliorations apportées.

L'administration se réserve le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondraient pas à ses attentes ou dont elle n'aurait pas l'usage. Ce refus doit être notifié au titulaire dans le délai d'un mois franc à compter de la réception du courrier susvisé.

Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait du système avec sa configuration logicielle d'origine (mise à jour ou modifiée). En cas de refus, l'administration se réserve le droit de résilier le marché selon les modalités prévues au CCAP.

#### **12. ANNEXES :**

##### **Liste des équipements :**

COPIEURS	Neufs	Reconditionnés	Totaux
Noir vitesse 30/35 ppm	0	12	12
Couleurs vitesse 30/35 ppm	71	0	71
Totaux	71	12	83

**Liste du stock tampon permanent :**

**❖ Copieurs noir – reconditionnés – vitesse 30/35 ppm :**

- Toner noir : 4
- Récupérateur de Toner : 4

**❖ Copieurs couleur – neufs – vitesse 30/35 ppm :**

- Toner noir : 15
- Toner cyan : 10
- Toner magenta : 10
- Toner jaune : 10
- Récupérateur de toner : 10

**Plans d'implantation :** fournis lors de la réunion de coordination.

**Tableaux de répartition des matériels avec options :** fournis lors de la réunion de coordination.