

LOCATION, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PHOTOCOPIEURS ET IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

MARCHE DE FOURNITURES ET SERVICES COURANTES

NUMERO MARCHE

U	M	A	Y	2	0	2	5	0	4	C	O	P	I	E	U	R	S
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CCTP

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Pouvoir Adjudicateur : Université de Mayotte
Représenté par : Monsieur Abal-Kassim CHEIK-AHMED, Président de l'Université de Mayotte
Adresse : 8, rue de l'Université - Iloni - BP 53, 97660 DEMBENI
Téléphone : 02 69 61 07 62
Adresse électronique : damp@univ-mayotte.fr

GRILLE DE RÉVISION

INDIC E	ÉTABLI PAR	DATE	LIBELLE
00	UMAY / DSI	17/02/2026	Création du document

SOMMAIRE

ARTICLE PREMIER. OBJET DU MARCHE	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Consistance des prestations	3
ARTICLE 2. DESCRIPTION GENERAL DES BESOINS	3
2.1 Catégorie 1 : Copieurs multifonctions - Usage pédagogique intensif.....	4
2.1.1 Destination et usage.....	4
2.2 Catégorie 2 : Copieurs multifonctions – Usage administratif courant	5
2.2.1 Destination et usage.....	5
2.2.2 Caractéristiques techniques minimales.....	5
2.3 Catégorie 3 Copieurs multifonctions – Usage confidentiel et sécurisé.....	6
2.3.1 Destination et usage.....	6
2.3.2 Caractéristiques techniques minimales.....	6
ARTICLE 3. Fiabilité des équipements et continuité de service	6
ARTICLE 4. Supervision, logiciels et intégration SI	7
4.1 Compatibilité logicielle et gestion des impressions	7
4.2 Authentification des utilisateurs et impression sécurisée	7
4.3 Supervision du parc et alertes	7
ARTICLE 5. CONDITIONS D’APPROVISIONNEMENT ET DE LIVRAISON, INSTALLATION, SECURITE ET ENVIRONNEMENT.....	8
5.1 Livraison et installation.....	9
5.2 Raccordement aux réseaux, configuration	9
5.3 Limitation de l’impact environnemental	10
5.4 Gestion des Déchets	10
5.6 Vérifications et Admission des Produits	10
5.7 La Garantie des Produits	11
ARTICLE 6. Maintenance et engagements de service	11
6.1 La Maintenance	11
6.2 Délais d’intervention	12
6.3 Délais de remise en état de fonctionnement.....	12
6.4 Taux de disponibilité.....	12
6.5 Disponibilité des pièces détachées	13
6.5 Formation	13
6.6 Documentation technique.....	13
6.7 Logiciels et mise à jour	14
6.8 Tenue du fichier parc et suivi des équipements	14
6.9 Fin de location.....	14

ARTICLE PREMIER. OBJET DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet de définir les conditions de location, d'installation, d'entretien, de maintenance et de gestion des flux d'impression des copieurs et imprimantes multifonctions de l'Université de Mayotte.

La durée du présent marché est de 12 mois reconductible 3 fois, soit 48 mois maximum, conformément au CCAP.

La facturation des copies unitaires s'effectuera par émission de bons de commande, conformément au CCAP (partie accord-cadre).

1.2 Consistance des prestations

Les prestations objet du présent marché portent sur la location et la maintenance de copieurs multifonctions. Elles comprennent notamment :

1. La fourniture des copieurs multifonctions, incluant leur transport, la livraison sur site, la manutention et l'installation complète aux emplacements désignés par l'établissement.
2. Le raccordement et la mise en service des équipements, comprenant leur configuration sur le réseau informatique existant (paramétrage des adresses IP, installation des pilotes, connexion aux serveurs d'impression, configuration des fonctions de numérisation vers courriel ou répertoires partagés).
3. La configuration des fonctionnalités, notamment l'impression, la copie, la numérisation et, le cas échéant, la télécopie, ainsi que la mise en place des dispositifs de sécurisation des impressions (**authentification par code ou badge**).
4. La fourniture, l'installation et la configuration de lecteurs de cartes sans contact sur chaque copieur multifonction, compatibles avec la technologie MIFARE DESFire EV3 (fréquence 13,56 MHz, norme ISO/IEC 14443-A). Ces lecteurs devront permettre l'authentification des utilisateurs par badge ou carte multiservices (CMS) de l'établissement, pour l'ensemble des fonctions de l'équipement (impression, copie, numérisation). Les lecteurs fournis devront être intégrés ou fixés au plus près du panneau de commande de chaque copieur, de manière ergonomique et sécurisée. Ils devront être compatibles avec le logiciel de gestion des impressions retenu et permettre la libération des travaux d'impression après authentification.
5. La réalisation des tests de bon fonctionnement, afin de vérifier la conformité des équipements aux spécifications techniques du marché, ainsi que la formation initiale des utilisateurs et/ou du personnel référent à l'utilisation courante des copieurs.
6. La maintenance préventive et corrective des équipements, incluant les interventions techniques, le remplacement des pièces défectueuses et la fourniture des consommables nécessaires au bon fonctionnement (hors papier), conformément aux engagements de service définis au marché.

ARTICLE 2. DESCRIPTION GENERALE DES BESOINS

Les équipements objet du présent marché sont destinés à couvrir l'ensemble des besoins pédagogiques, administratifs ainsi que ceux à caractère confidentiel de l'Université de Mayotte, dans un contexte caractérisé par des volumes d'impression hétérogènes.

Ceux-ci varient entre une production intensive de documents pédagogiques (supports de cours, dossiers d'examen, polycopiés, supports de communication) et l'édition courante de documents administratifs.

Compte tenu de la nature des documents traités, incluant des informations sensibles et des données à caractère personnel, les équipements devront également permettre un usage sécurisé garantissant la confidentialité des informations.

Les solutions proposées devront ainsi assurer fiabilité, performance, continuité de service, qualité d'impression et sécurité des traitements, tout en s'adaptant aux différents profils d'utilisation identifiés au sein de l'établissement.

Les copieurs loués sont des appareils numériques neufs, 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.

2.1 Catégorie 1 : Copieurs multifonctions - Usage pédagogique intensif

La présente catégorie concerne l'acquisition de copieurs multifonctions à très forte capacité destinés aux différents services et composantes de l'université.

2.1.1 Destination et usage

Les équipements seront dédiés à une production pédagogique intensive, notamment pour :

- l'impression de thèses et mémoires ;
- les supports de cours ;
- les photocopies ;
- tout autre document académique assimilé.

Ils devront permettre une utilisation bureautique collective et intensive.

2.1.2 Configuration et installation

Les appareils devront :

- être de type multifonction (impression, copie, numérisation au minimum) ;
- être conçus pour une installation au sol ;
- être équipés de roulettes afin de permettre un déplacement aisé ;
- être adaptés à un environnement universitaire à forte fréquentation.

2.1.3 performances techniques minimales

DFG

Caractéristiques	Exigences minimales
Usage	Production pédagogique intensive au sein de l'université
Quantité	02 équipements
Vitesse d'impression / copie	≥ 90 ppm (A4) ; ≥ 50 ppm
Résolution	600 x 2400 dpi minimum
Cycle mensuel recommandé	≥ 80 000 pages
Formats papier	A6 à A3
Bacs papier	2 bacs A4 (500 feuilles chacun minimum) 1 bac A3 (500 feuilles minimum)
	Bypass (bac multifonction) : Oui
Recto-verso	Automatique
Chargeur de documents	Oui
Chargeur monopasse	150 feuilles minimum
Interface réseau	Fast-Ethernet (TCP/IP)
Compatibilité systèmes	Windows 64 bits (dont Windows 10), Linux, macOS
Langage d'impression	PCL5 minimum
Impression sécurisée	Oui
Impression privée	Oui
Gestion des droits	Annuaire local et LDAP

Carnet d'adresses	LDAP ou stockage local
Outil d'administration	Création, sauvegarde et gestion des comptes utilisateurs
Export statistiques	Oui
Tronçonnage fichiers	Oui
Fonctions de scan	Scan to E-mail
	Scan vers dossier partagé (fileshare)
	Enregistrement sur répertoire réseau
Formats de sortie scan	PDF, JPEG, TIFF
Remontée d'alertes	Via SMTP vers le loueur
Finition	Module trieuse
	Module agrafeuse

2.2 Catégorie 2 : Copieurs multifonctions – Usage administratif courant

La présente catégorie concerne l'acquisition de copieurs multifonctions destinés aux usages administratifs et pédagogiques courants au sein de l'université.

Ces équipements doivent permettre aux services administratifs, départements et structures pédagogiques de produire des documents quotidiens de manière fiable et efficace.

2.2.1 Destination et usage

Les copieurs seront utilisés pour répondre aux besoins administratifs, pédagogiques et organisationnels de l'établissement. Ils permettront notamment :

- l'impression de lettres et correspondances administratives, de formulaires, de rapports, ainsi que de textes réglementaires en préparation (décisions, circulaires, instructions) ;
- la reproduction de supports pédagogiques légers et de documents internes, tels que photocopiés, notes de cours, guides, méthodes et autres brochures en faible nombre de pages ;
- la numérisation de documents pour archivage électronique ou diffusion numérique ;
- la production de notes, études et rapports en petites séries, de documents préparatoires aux réunions, de comptes rendus (notamment pour les organismes paritaires) et de travaux liés à l'organisation de colloques, séminaires et conférences ;
- un usage collectif dans des bureaux ou services partagés, avec un niveau de performance adapté aux volumes modérés de production.

2.2.2 Caractéristiques techniques minimales

Caractéristiques	Exigences minimales
Vitesse d'impression / copie	≥ 50 pages par minute (A4)
Résolution	600 dpi minimum
Formats papier	A5 à A3
Bacs papier	1 bac A4 (500 feuilles minimum)
	Bypass : Oui
Recto-verso	Automatique
Chargeur de documents	Oui (≥ 50 feuilles)
Interface réseau	Ethernet (TCP/IP)
Connectivité	USB + réseau
Compatibilité systèmes	Windows 64 bits, Linux, macOS
Langage d'impression	PCL5 ou supérieur
Impression sécurisée	Oui
Gestion des utilisateurs	Authentification locale ou LDAP
Fonctions de numérisation	Scan vers e-mail
	Scan vers dossier réseau
Formats de sortie scan	PDF, JPEG, TIFF
Cycle mensuel recommandé	≥ 50 000 pages
Installation	Modèle compact (pose au sol ou sur meuble)

2.3 Catégorie 3 Copieurs multifonctions – Usage confidentiel et sécurisé

La troisième catégorie concerne l'acquisition de copieurs multifonctions destinés à un service où la confidentialité et la sécurité des documents sont primordiales.

Ces équipements doivent permettre de traiter des documents sensibles tout en garantissant la protection des informations et le contrôle strict des accès.

2.3.1 Destination et usage

Ces copieurs seront utilisés pour :

- L'impression, la copie et la numérisation de documents juridiques ou confidentiels ;
- Le stockage et la transmission sécurisée des fichiers ;
- La gestion de documents nécessitant des autorisations spécifiques ;
- L'usage collectif dans un service restreint avec contrôle strict des utilisateurs.

2.3.2 Caractéristiques techniques minimales

Caractéristiques	Exigences minimales
Vitesse d'impression / copie	≥ 30 pages par minute (A4)
Résolution	600 dpi minimum
Formats papier	A5 à A3
Bacs papier	1 bac A4 (500 feuilles minimum)
	Bypass : Oui
Recto-verso	Automatique
Chargeur de documents	Oui (≥ 50 feuilles)
Interface réseau	Ethernet sécurisé (TCP/IP)
Connectivité	USB + réseau
Compatibilité systèmes	Windows 64 bits, Linux, macOS
Langage d'impression	PCL5 ou supérieur
Impression sécurisée	Oui, obligatoire (libération par code ou badge)
Cryptage des données	Oui (disque dur interne chiffré, SSL/TLS pour transfert réseau)
Gestion des utilisateurs	Authentification individuelle obligatoire, LDAP possible
Journalisation / audit	Suivi des impressions, copies et scans pour audit interne
Fonctions de numérisation	Scan vers e-mail sécurisé
	Scan vers dossier réseau sécurisé
Formats de sortie scan	PDF chiffré, JPEG, TIFF
Cycle mensuel recommandé	≥ 50 000 pages
Finition	Module trieuse et agrafeuse sécurisé (documents sensibles)
Installation	Pose au sol, accès restreint et verrouillé
Garantie minimale	12 mois pièces et main-d'œuvre

ARTICLE 3. Fiabilité des équipements et continuité de service

La fiabilité des équipements constitue un enjeu majeur du présent marché. Les matériels proposés devront présenter un très faible taux de panne et garantir une forte disponibilité opérationnelle, afin d'assurer la continuité du service.

À ce titre, le nombre moyen d'interventions correctives ne devra pas excéder deux interventions par équipement et par an. Les candidats devront être en mesure de justifier cet engagement au moyen de données constructeur, de statistiques issues de parcs installés comparables et/ou de références clients, notamment dans des environnements publics ou universitaires.

La conception technique des équipements fera l'objet d'une attention particulière, notamment au regard :

- de la simplification du chemin papier,
- de la réduction du nombre de pièces d'usure,

Ces éléments étant analysés au regard des objectifs de fiabilité et de continuité de service.

ARTICLE 4. Supervision, logiciels et intégration SI

Les équipements proposés devront s'intégrer pleinement dans l'environnement informatique existant de l'Université de Mayotte et être compatibles avec les principales solutions de gestion d'impression utilisées dans le secteur de l'enseignement supérieur.

4.1 Compatibilité logicielle et gestion des impressions

Les copieurs multifonctions devront être compatibles avec une solution logicielle de gestion centralisée des impressions de type **Gespape** ou équivalent, permettant notamment :

- la gestion et le suivi des impressions par utilisateur,
- la définition et l'application de règles d'impression (quotas, restrictions couleur, recto-verso, etc.),
- la production de statistiques détaillées (volumes, types d'impression, répartition par utilisateur ou par service).

La solution logicielle proposée devra permettre une comptabilisation automatique et fiable de l'ensemble des impressions, copies et numérisations réalisées sur le parc.

4.2 Authentification des utilisateurs et impression sécurisée

L'ensemble des copieurs multifonctions, toutes catégories confondues, devra être équipé d'un lecteur de cartes sans contact compatible avec la technologie **MIFARE DESFire EV3** (fréquence 13,56 MHz, norme ISO/IEC 14443-A, chiffrement AES 128 bits).

Ce lecteur constitue l'interface unique d'authentification des utilisateurs sur les copieurs. Il devra permettre la lecture des **Cartes Multiservices (CMS)** déployées par l'établissement, fonctionnant exclusivement sur la technologie DESFire EV3.

Le dispositif d'authentification devra permettre :

l'identification de l'utilisateur par simple présentation du badge ou de la carte étudiante devant le lecteur, sans saisie de code complémentaire (sauf configuration spécifique pour la catégorie 3) ;

- la libération des travaux d'impression (« pull printing ») : l'utilisateur envoie ses documents depuis n'importe quel poste du réseau vers une file d'attente centralisée et les récupère sur le copieur de son choix après authentification par badge ;
- la possibilité, le cas échéant, d'effectuer une impression directe vers un équipement spécifique désigné par l'utilisateur ;
- l'association automatique de chaque opération (impression, copie, numérisation) à l'identité de l'utilisateur authentifié, aux fins de comptabilisation, traçabilité et application des quotas ;
- la gestion de profils et droits distincts entre étudiants et personnels de l'établissement.

Le titulaire devra fournir, installer et configurer un lecteur par copieur. Les lecteurs devront être neufs, de marque et modèle identiques sur l'ensemble du parc, afin de garantir l'homogénéité de l'expérience utilisateur et la simplicité de maintenance.

Le candidat précisera dans son offre la marque, le modèle et les caractéristiques techniques du lecteur proposé, ainsi que sa compatibilité confirmée avec la technologie DESFire EV3 et avec le logiciel de gestion des impressions proposé.

4.3 Supervision du parc et alertes

Une solution de supervision du parc devra être fournie. Celle-ci pourra être hébergée en mode cloud ou installée sur le réseau local de l'établissement.

Cette solution devra permettre a minima :

- la supervision en temps réel de l'état des équipements,
- la remontée automatique des alertes techniques (pannes, erreurs, bourrages récurrents),
- la notification des niveaux de consommables faibles ou critiques,
- l'accès à des tableaux de bord synthétiques relatifs à l'usage et à la disponibilité du parc.

Les alertes devront pouvoir être transmises automatiquement au prestataire ainsi qu'aux services désignés par le pouvoir adjudicateur.

4.4 Interface entre le système de badges et le logiciel de gestion des impressions

Le logiciel de gestion des impressions proposé par le titulaire devra être nativement compatible ou interfaçable avec les lecteurs DESFire EV3 installés sur les copieurs, de sorte que l'authentification par badge déclenche automatiquement les fonctions suivantes :

- identification de l'utilisateur dans l'annuaire de l'établissement (LDAP/Active Directory) à partir de l'identifiant unique (UID) ou d'une application DESFire stockée sur la carte ;
- application automatique des droits, quotas et restrictions d'impression associés au profil de l'utilisateur ;
- journalisation de l'ensemble des opérations aux fins d'audit et de reporting.

Le titulaire s'engage à assurer, lors de l'installation initiale, les opérations d'interfaçage et de paramétrage nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble de la chaîne (carte DESFire EV3 → lecteur → logiciel de gestion → annuaire LDAP). Il réalisera les tests de validation en présence du personnel de la DSI de l'établissement.

En cas de dysfonctionnement de l'interfaçage en cours de marché, le titulaire devra intervenir dans les délais prévus à l'article 6.2 du présent CCTP.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'APPROVISIONNEMENT ET DE LIVRAISON, INSTALLATION, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

Les équipements fournis dans le cadre du présent marché doivent présenter un **très faible taux de panne** et garantir une forte disponibilité opérationnelle.

Le nombre moyen d'interventions correctives ne devra pas dépasser deux interventions par équipement et par an. Le titulaire devra pouvoir justifier ces engagements au moyen de données constructeur, de statistiques issues de parcs comparables ou de références clients, notamment dans des environnements publics ou universitaires.

La conception technique des équipements, incluant la simplification du chemin papier et la réduction des pièces d'usure, sera analysée afin d'assurer la fiabilité et la continuité du service.

Le titulaire est responsable, jusqu'à réception définitive, de tout dommage causé aux personnes, biens ou locaux lors des opérations de livraison ou d'installation. Il doit être couvert par une assurance Responsabilité Civile professionnelle et garantie transport adaptée.

Les fournitures seront approvisionnées conformément aux besoins du marché et aux délais fixés dans le CCAP. Le titulaire présentera un **calendrier de livraison** précisant les délais maximaux de livraison et, le cas échéant, de formation.

5.1 Délais d'exécution et livraison

5.1.1 Les Livraison et mise en service

Le délai de livraison et de mise en service des matériels est fixé par le candidat dans son offre et ne peut **excéder quarante-cinq (45) jours** calendaires à compter de la notification du marché.

Ce délai comprend :

- La livraison physique des équipements sur site ;
- L'installation complète des matériels ;
- Le paramétrage réseau et la connexion aux systèmes existants ;
- La vérification de service fait (VSF), garantissant la conformité technique et opérationnelle des équipements.

Tout retard non justifié par un cas de force majeure pourra entraîner l'application de pénalités, conformément aux dispositions du CCAP.

5.1.2 Sécurité et conformité

Le titulaire doit :

- Mettre en place tous les **moyens de sécurité nécessaires** pour protéger les locaux, les biens et les personnes pendant la livraison et l'installation ;
- Utiliser des outils de **manutention homologués** et adaptés à la nature, au poids et à la fragilité des équipements ;
- Corriger à ses frais tout dépôt ou installation incorrecte ;
- Se conformer aux consignes de sécurité de l'acheteur et ne pas utiliser les outils ou équipements de l'établissement pour l'acheminement du matériel.
- L'acheteur se réserve le droit d'interrompre la livraison si les conditions de sécurité ne sont pas respectées.

5.1.3 Notification de livraison

Le titulaire devra informer l'acheteur au moins deux (2) semaines avant la livraison.

En cas de retard, une nouvelle date de livraison devra être proposée au moins sept (7) jours avant la date initiale.

5.2 Raccordement aux réseaux, configuration

Le titulaire fournira pour chaque copieur multifonctions un câble permettant de le connecter au réseau.

Préalablement à la mise en service d'un copieur, l'Acheteur installera une prise RJ45 permettant le raccordement au réseau de l'établissement. Ce raccordement autorisera l'utilisation de la fonction imprimante et scanner de et vers les postes de travail du service concerné.

Le réseau électrique sera ou non secouru. En cas de coupure secteur, le matériel redémarrera sans intervention humaine particulière. Les coupures ou rétablissements électriques ne constitueront pas un motif d'utilisation anormale de l'appareil. La tension nominale de fonctionnement est de 220/240v 60hz.

5.3 Limitation de l'impact environnemental

Le titulaire transmettra à l'acheteur, le cas échéant, son bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et plan de transition associés, selon les modalités précisées au CCAP art. 10.8.

En complément des dispositions du présent CCAP, le titulaire s'engage à limiter l'impact environnemental des opérations liées à l'exécution du marché, notamment celles relatives à la livraison, au transport, à l'installation, à la maintenance et au stockage des équipements.

À ce titre, il veillera notamment à privilégier la mutualisation et la planification des interventions, le diagnostic et l'assistance à distance lorsque cela est possible, la gestion groupée, la collecte et le recyclage des consommables usagés, ainsi que la réduction des emballages et des déchets liés aux livraisons. Le titulaire devra être en mesure de justifier, à la demande de l'administration, des mesures mises en œuvre pour respecter ces engagements.

Par ailleurs, les équipements fournis dans le cadre du présent marché devront être conformes aux exigences du Décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à **l'utilisation de biens issus du réemploi**, de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées, dans les proportions minimales applicables.

Tout manquement aux obligations prévues au présent article pourra entraîner l'application de pénalités dans les conditions prévues au CCAP.

5.4 Gestion des Déchets

Le titulaire est responsable de la valorisation et de l'élimination des déchets générés par les équipements loués pendant toute la durée du marché, y compris les consommables usagés (toners, cartouches, tambours, papiers endommagés) et tout matériel en fin de vie ou pièces de maintenance.

Il veille à ce que soient réalisées toutes les opérations nécessaires : collecte, transport, entreposage, tri éventuel et évacuation vers des sites agréés conformément à la réglementation en vigueur.

Le titulaire doit produire, sans que le maître d'ouvrage ait à le demander, tout justificatif attestant de la traçabilité et de la mise en décharge ou du recyclage agréé des déchets issus des prestations de location et de maintenance des copieurs.

En cas de non-production de ces justificatifs, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité, dont le montant est fixé par le CCAP.

5.5 Vérifications et Admission des Produits

Les vérifications quantitatives et qualitatives seront effectuées lors de la livraison à la réception du mobilier et des équipements dans les conditions définies dans le CCAP.

L'admission sera prononcée par la personne chargée du marché auprès du pouvoir adjudicateur habilité à cet effet dans les conditions prévues à l'article 21 du CCAG-FCS.

En cas de dommage sur les produits fournis, le titulaire est tenu de procéder immédiatement à son remplacement à ses frais sans que l'acheteur ait à le demander. En cas de refus, cela entraînerait une résiliation du contrat au tort du titulaire dans les conditions définies dans le CCAP.

Un procès-verbal sera établi lors de la livraison et signé par les 2 parties. Celui-ci devra comporter à minima des informations sur les quantités et l'état physique des produits livrés.

5.6 La Garantie des Produits

L'ensemble des fournitures du présent lot devra être sous garantie d'une durée minimum de 24 mois à compter de la date de réception définitive des matériels.

La garantie s'exerce pendant la durée du marché telle que définie au CCAP, couvrant la totalité des pièces, main-d'œuvre et déplacements.

Le délai de garantie débutera à compter de la date de réception définitive du matériel fourni et posé.

Le délai global du marché est réputé inclure le délai de la garantie.

A l'issue de la prestation, le titulaire est tenu d'assurer une assistance technique sur demande de l'acheteur pendant toute la durée de la garantie. Pour cela, le titulaire remettra à l'acheteur, les coordonnées de son service après-vente destiné à assurer cette assistance.

En cas de non-assistance technique, le titulaire s'expose à des pénalités définies dans le CCAP.

L'acheteur se réserve le droit de demander une extension de garantie durant le marché. Si tel est le cas, le titulaire sera tenu de proposer un devis pour cette extension.

L'extension de garantie ne pourra pas être refusée par le titulaire mais doit être prise en charge par l'acheteur.

ARTICLE 6. Maintenance et engagements de service

6.1 La Maintenance

La maintenance couvre l'ensemble des copieurs loués dans le cadre du marché et comprend :

1. Maintenance préventive : visant à prévenir les pannes et à maintenir les performances nominales des équipements.
2. Maintenance corrective : incluant la réparation des pannes matérielles et logicielles ainsi que le remplacement des pièces défectueuses et des consommables fournis, à l'exception du papier.

Le titulaire est responsable de l'exécution complète de la maintenance pendant toute la durée du marché, afin d'assurer la fiabilité, la disponibilité et la performance des copieurs.

Les prestations de maintenance incluses dans le prix de location comprennent notamment :

- le remplacement des pièces détachées,
- la vérification préventive annuelle des copieurs,
- les déplacements en cas de panne ou de dysfonctionnement,
- l'assistance technique à distance ou sur site sous 48 heures en cas d'immobilisation de l'équipement,
- le cas échéant, les mises à jour logicielles nécessaires pendant la durée de la garantie.

À l'issue de la réception définitive des équipements, le titulaire fournira une note technique détaillant pour chaque copieur :

- la périodicité et la nature des interventions de maintenance,
- les pièces devant être remplacées régulièrement, ainsi que leurs délais d'approvisionnement et leurs coûts.

6.2 Livraison initiale

Le titulaire s'engage à **livrer et installer tous les copieurs multifonctions et équipements associés sur site dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours calendaires** à compter de la notification du marché.

Tout manquement à ce délai pourra entraîner l'application de pénalités, conformément aux dispositions prévues au CCAP.

6.3 Délais d'intervention pour maintenance

Les délais d'intervention suivants s'appliquent uniquement aux prestations de maintenance et d'entretien après mise en service :

- Délai maximal pour intervention sur site : **quatre (4) à huit (8) heures** ouvrables à compter de l'enregistrement de l'appel auprès du service après-vente.
- Délai maximal pour remise en fonctionnement : **douze (12) heures ouvrables** après l'enregistrement de l'appel.

Tout manquement à ces délais pourra entraîner l'application de pénalités, conformément aux dispositions du CCAP et aux modalités précisées dans le CCTP.

6.4 Mise à disposition de matériel de remplacement

Le Si le matériel ne peut être remis en état de fonctionnement dans le délai de **douze (12) heures** ouvrables, le titulaire doit :

- **Informier immédiatement l'administration**, avant l'expiration du délai, en fournissant tous les justificatifs pertinents (y compris en cas de force majeure).
- **Mettre à disposition un copieur de remplacement** jusqu'à la remise en état complète du matériel initial.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner l'application immédiate de pénalités, sans mise en demeure préalable, conformément aux dispositions du CCAP.

6.5 Taux de disponibilité

Le titulaire est responsable de la maintenance corrective de l'ensemble des équipements, afin de garantir un taux de disponibilité minimal de **90 %**. Si un appareil ne peut être remis en état rapidement, une solution de remplacement temporaire devra être mise en place pour assurer la continuité du service.

Toutes les interventions et incidents doivent être enregistrés dans un registre de maintenance, permettant le suivi des performances et le respect des engagements contractuels.

Le taux de disponibilité est calculé selon la formule :

$$T = \text{TBF} / \text{TNO} \times 100$$

où :

- T : taux de disponibilité (%)
- TBF : temps de bon fonctionnement = TNO – TI
- TNO : temps normalement ouvert
- TI : temps d'indisponibilité

Un équipement est considéré indisponible dès qu'il n'est plus capable d'assurer correctement son service, par exemple en cas de qualité insuffisante des copies ou de toute autre défaillance.

Le temps d'indisponibilité inclut toutes les périodes d'arrêt pour maintenance préventive ou corrective, ainsi que les délais de réponse du service après-vente, le temps de diagnostic, d'intervention et de remise en état. Il commence dès l'enregistrement de l'appel au service technique et se termine au moment de la remise en service complète.

Le non-respect du taux de disponibilité entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

6.6 Disponibilité des pièces détachées

Le titulaire s'engage à garantir la disponibilité de l'ensemble des pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement des copieurs multifonctions pendant toute la durée du marché.

Les pièces doivent être originales ou équivalentes certifiées par le constructeur et conformes aux normes applicables.

Le titulaire devra pouvoir fournir et remplacer toute pièce défectueuse dans un délai maximal de 48 heures à compter de la demande ou de l'intervention de maintenance.

Si ce délai ne peut être respecté pour une pièce critique rendant l'appareil inutilisable, le titulaire devra remplacer temporairement ou définitivement le copieur concerné par un équipement équivalent afin d'assurer la continuité du service.

La non-disponibilité d'une pièce ou d'un appareil ne pourra en aucun cas entraîner de diminution du niveau de service ou de retard sur les délais d'intervention contractuels définis dans le CCTP.

Tout appareil faisant l'objet de **deux (02) pannes** survenant dans un délai de trente (30) jours consécutifs pour un même appareil sera **remplacé par le titulaire** du marché, le remplacement devra être effectif à la troisième panne conformément aux délais mentionnés pour chaque type de matériel ci-dessus.

6.7 Formation

Le titulaire devra assurer une formation en présentiel à l'usage des copieurs multifonctions et des dispositifs associés (impression, numérisation, fax, fonctionnalités réseau).

La formation doit permettre au personnel technique la DSI d'effectuer les interventions de premier niveau, telles que :

- débouchage des bouchages papier,
- remplacement des consommables (toner, cartouches, agrafes),
- résolution des incidents mineurs ne nécessitant pas d'intervention technique approfondie.

Elle doit également permettre au personnel technique de soutenir les utilisateurs finaux, en apportant conseils et assistance pour l'utilisation optimale des équipements et logiciels associés.

La formation comprendra :

- une phase initiale théorique et pratique,
- une assistance au démarrage des équipements.

Une formation complémentaire annuelle pourra être organisée, à la demande de l'administration ou sur proposition du titulaire, afin de maintenir, actualiser ou perfectionner les connaissances des utilisateurs, notamment lors de toute évolution des logiciels ou matériels fournis.

6.8 Documentation technique

Le titulaire remettra à l'administration le manuel d'utilisation de chaque appareil ou système fourni. Il s'engage à fournir, sans supplément de prix, tous les rectificatifs ou compléments nécessaires au bon usage des équipements.

La documentation technique fournie (utilisation, entretien, maintenance) ainsi que les fiches de données de sécurité des matériels et consommables doivent être rédigées en langue française.

De manière générale, toute la signalétique des commandes et voyants doit être conforme aux prescriptions de l'Union européenne et respecter la normalisation en langue française.

6.9 Logiciels et mise à jour

Le titulaire fournit avec chaque copieur multifonction l'ensemble des logiciels nécessaires à l'exploitation, la gestion et la sécurité des équipements (pilotage, numérisation, envoi par e-mail, suivi des consommables, authentification des utilisateurs, etc.). Tous les logiciels, y compris leurs mises à jour, doivent être en langue française.

Les logiciels fournis sont protégés par le droit d'auteur et la législation applicable en matière de propriété intellectuelle, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et aux directives européennes en vigueur. Le titulaire garantit à l'administration le respect de ces dispositions et la légalité des licences fournies.

Pendant toute la durée du marché, l'administration bénéficie, sans coût supplémentaire, de toutes les mises à jour, modifications ou améliorations des logiciels, ainsi que de la documentation utilisateur associée. Le titulaire s'engage à effectuer toutes les modifications matérielles nécessaires au bon fonctionnement des appareils liées à ces mises à jour ou modifications, également sans supplément de prix.

Pour toute nouvelle version, le titulaire doit informer l'administration avec un préavis indiquant la date prévue d'installation et fournir un descriptif des améliorations apportées.

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

Dans ce cas, le titulaire doit garantir le fonctionnement optimal des équipements avec la version logicielle existante. L'administration se réserve le droit de résilier le marché conformément aux articles 30, 31 et 32 du CCAG-FCS si nécessaire.

6.10 Tenue du fichier parc et suivi des équipements

Le titulaire remet à l'administration, dès chaque installation, un bon de livraison et une fiche de mise en fonction pour chaque équipement.

Chaque fiche doit préciser : type d'appareil ou logiciel, numéro de série, options installées, date d'installation, localisation complète (site, bâtiment, étage, porte), connexions et logiciels installés avec leurs versions.

Une liste à jour du parc est tenue contradictoirement avec l'administration. Des récolements trimestriels sont réalisés pour vérifier l'état des équipements.

Le titulaire fournit un relevé trimestriel des indisponibilités, indiquant pour chaque appareil : identification, dates et heures des appels, dates et heures d'intervention et de remise en production, nombre d'heures d'indisponibilité, taux d'indisponibilité par système et taux global.

6.11 Fin de location

À l'issue du marché, le titulaire procédera à la reprise et à l'enlèvement des matériels. La date d'enlèvement sera fixée par accord écrit entre le titulaire et la personne publique, et ne pourra intervenir avant la livraison des équipements du marché suivant.

En cas de résiliation du marché, l'enlèvement du matériel s'effectuera à la date déterminée par la personne publique dans sa décision de résiliation.

Tous les frais liés à l'enlèvement des matériels sont à la charge exclusive du titulaire.

Les opérations de reprise et d'enlèvement s'effectuent selon les règles de sécurité, respect de l'environnement et traçabilité des déchets prévues au CCAP art. 10.7.

Les dispositions techniques s'exécutent dans le respect des règles administratives, financières et de pénalités prévues au CCAP et du CCAG-FCS du 30 mars 2021.

ARTICLE 7. Prestation supplémentaire éventuelle (PSE)

7.1 Objet de la PSE

La présente prestation supplémentaire éventuelle porte sur la fourniture, l'installation, la configuration et la maintenance d'un logiciel de gestion centralisée des impressions (type Gespage, Epson Print Admin, PaperCut ou équivalent), incluant l'ensemble des licences nécessaires à son exploitation sur le parc de copieurs objet du marché.

Cette prestation est optionnelle. L'acheteur se réserve le droit de l'activer en tout ou partie, par bon de commande, à tout moment pendant la durée du marché.

7.2 Périmètre de la PSE

La prestation comprend :

La fourniture des licences du logiciel de gestion des impressions pour l'ensemble du parc de copieurs objet du marché, sans limitation du nombre d'utilisateurs ;

L'installation et le déploiement du logiciel sur l'infrastructure de l'établissement (serveur physique ou virtuel mis à disposition par l'acheteur, ou solution hébergée en mode cloud selon la proposition du titulaire) ;

La configuration fonctionnelle du logiciel, incluant notamment :

- le paramétrage de l'authentification des utilisateurs par badge DESFire EV3, en liaison avec les lecteurs installés sur les copieurs ;
- le raccordement à l'annuaire LDAP/Active Directory de l'établissement pour l'importation automatique des comptes utilisateurs (étudiants et personnels) ;
- la création des profils, groupes et règles d'impression (quotas par utilisateur ou groupe, restrictions couleur/N&B, recto-verso par défaut, etc.) ;
- la configuration des files d'attente centralisées et de la fonction de libération des travaux par badge (pull printing) ;
- la mise en place des tableaux de bord et rapports statistiques (volumes par utilisateur, par service, par équipement, coûts associés) ;
- Les tests de recette de l'ensemble de la chaîne fonctionnelle : envoi d'un travail d'impression → mise en file d'attente → authentification par badge DESFire EV3 → libération sur le copieur → comptabilisation dans le logiciel. Ces tests seront réalisés en présence du personnel de la DSI ;
- La formation du personnel technique de la DSI à l'administration du logiciel (gestion des comptes, des quotas, des rapports, résolution des incidents de premier niveau) ;
- La maintenance corrective et évolutive du logiciel pendant toute la durée du marché, incluant les mises à jour de sécurité, les correctifs et les évolutions fonctionnelles mineures, sans surcoût ;
- Le support technique dédié au logiciel, accessible par téléphone et par courriel, aux jours et heures ouvrables.

7.3 Exigences d'interopérabilité

Le logiciel proposé devra impérativement :

- être compatible avec les lecteurs de cartes sans contact DESFire EV3 installés sur les copieurs ;
- être compatible avec l'ensemble des modèles de copieurs proposés dans les trois catégories du présent CCTP ;
- prendre en charge les protocoles d'annuaire LDAP et/ou Active Directory ;
- fonctionner dans un environnement réseau TCP/IP standard ;
- disposer d'une interface d'administration en langue française ;
- permettre l'export des données statistiques dans un format exploitable (CSV, PDF ou équivalent).

Le titulaire fournira dans son offre une attestation de compatibilité entre le logiciel proposé, les lecteurs de badges et les modèles de copieurs proposés.

7.4 Modalités financières de la PSE

Le candidat indiquera dans la DPGF le prix forfaitaire de la PSE, décomposé en :

- un coût forfaitaire initial (fourniture, installation, configuration, formation) ;
- un coût récurrent trimestriel de maintenance et support du logiciel.