



Direction des systèmes d'information

Prestations de services

en application du code de la commande publique

ACCORD CADRE DE LOCATION ET MAINTENANCE DE COPIEURS MULTIFONCTIONS

La procédure de consultation est celle de l'appel d'offres ouvert conformément aux articles L.2125-1 1°, R.2162-1 à R.2162-6 du Code de la commande publique.

Accord cadre passé en vertu des articles R.2162-13 et 2162-14 du Code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE.....	4
1.1 PERIMETRE	4
1.2 CONTEXTE.....	4
ARTICLE 2. LISTE DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 3. LOCATION DE MATERIELS DE REPROGRAPHIE.....	5
3.1 TYPES DE MATERIELS A FOURNIR	5
3.2 CARACTERISTIQUES DES MATERIELS	5
3.2.1 Contenu de la livraison	5
3.2.2 Caractéristiques techniques minimales communes aux catégories C1 et C2.....	5
3.2.3 Gestion de la confidentialité/ Sécurité	5
3.3 ACCESSOIRES	6
3.4 DELAI DE LIVRAISON/ CALENDRIER DU DEPLOIEMENT DE LA COMMANDE DE RENOUVELLEMENT DU PARC	7
3.5 GARANTIE DES MATERIELS	7
3.6 PRESTATIONS ASSOCIEES AUX LOCATIONS DE MATERIELS	7
3.6.1 Livraison et installation des matériels loués.....	7
3.6.2 Formation et transfert de compétences sur les matériels loués	9
3.6.3 Retrait du matériel en fin de location.....	9
ARTICLE 4. PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE FOURNITURE DE CONSOMMABLES (COUT A LA PAGE)	10
4.1 CONFIGURATIONS CONCERNEES PAR LES PRESTATIONS.....	10
4.2 SUPPORT	10
4.3 MAINTENANCE	10
4.3.1 Maintenance corrective.....	10
4.3.2 Maintenance préventive	11
4.3.3 Exclusion des prestations de maintenance.....	11
4.3.4 Délais d'intervention, de résolution et de clôture.....	11
4.3.5 Disponibilité des pièces détachées.....	12
4.4 SOLUTIONS DE CONTOURNEMENT	12
4.5 FOURNITURE DES CONSOMMABLES	12
4.5.1 Surveillance des niveaux de consommables.....	13
4.5.2 Délai de livraison.....	13
4.5.3 Types de consommables fournis.....	13
4.5.4 Collecte et recyclage des toners et cartouches usagés.....	13
ARTICLE 5. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	13
5.1 DEMENAGEMENT DE MATERIELS	13
5.1.1 Nature de la prestation.....	13
5.1.2 Contenu de la prestation.....	13
5.1.3 Conditions d'exécution.....	14
5.2 REPARATIONS HORS MAINTENANCE	14
5.3 INSTALLATION DE CONSOMMABLES.....	15
5.3.1 Commandes.....	15
5.3.2 Horaires	15
5.4 LOCATION MAINTENANCE D'IMPRIMANTES DE BUREAU	15
ARTICLE 6. GOUVERNANCE DES PRESTATIONS	15
6.1 PILOTAGE	15
6.2 OBLIGATION DE CONSEIL	15
6.3 OUTILLAGE DU PILOTAGE DU SYSTEME DE REPROGRAPHIE	15

6.4	COMITE DE PILOTAGE	16
6.4.1	<i>Périodicité et participants</i>	16
6.4.2	<i>Compte-rendu</i>	16
6.4.3	<i>Constitution de tableaux de bord</i>	16
6.4.4	<i>Gestion des écarts</i>	17
6.5	PLAN QUALITE.....	17
6.6	INDICATEURS	17
6.6.1	<i>Indicateurs de livraison</i>	17
6.6.2	<i>Indicateurs de maintenance</i>	18
6.6.3	<i>Indicateurs de consommables</i>	19
6.6.4	<i>Indicateurs de volume</i>	19
6.6.5	<i>Indicateurs de bonnes pratiques</i>	19
6.6.6	<i>Indicateurs financiers</i>	20
6.6.7	<i>Indicateurs de progrès</i>	20
ARTICLE 7.	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	20
7.1	LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS	20
7.2	ACCES AUX LOCAUX DE CAMPUS FRANCE	20
7.3	PLANIFICATION DES PRESTATIONS	20
7.3.1	<i>Planification des interventions</i>	20
7.3.2	<i>Planification des livraisons</i>	20
7.4	CONDITIONS DE LIVRAISON	20
7.5	TRANSPORT.....	20
7.6	GESTION DES INCIDENTS	21
7.6.1	<i>Outillage de la gestion des incidents</i>	21
7.6.2	<i>Recette d'intervention suite à résolution de l'incident</i>	21
7.7	DEMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS	21
7.8	FACTURATION.....	22
7.9	REVERSIBILITE / TRANSFERABILITE	22
ANNEXE 1 :	CARACTERISTIQUES MINIMALES COMMUNES EXIGÉES POUR LES MATÉRIELS ET LOGICIELS.....	23
§ 1 :	CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LE(S) LOGICIEL(S)	23
§ 2 :	CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LES DEUX CONFIGURATIONS DE COPIEURS	25
§ 2.1 :	CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LA CONFIGURATION 1 (C1) MULTIFONCTION A3 COULEUR « TYPE 1 »	26
§ 2.3 :	CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LA CONFIGURATION 2 (C2) MULTIFONCTION A4 COULEUR « TYPE 2 »	28

ARTICLE 1. Objet du marché

Le marché a pour objet la location des matériels de reprographie de Campus France.

1.1 Périmètre

Le présent marché est relatif aux matériels de reprographie (copieurs multifonctions, noir et blanc et couleur, A4 et A3) loués dans le cadre du présent accord cadre à compter du 11 Janvier 2027. La date de notification antérieure permet d'assurer le délai de livraison des matériels.

1.2 Contexte

Le matériel fonctionne au sein des différents sites de Campus France :

- au siège de Campus France situé à Paris ;
- Dans les bâtiments des délégations régionales de Campus France situées à Marseille, Lyon, Montpellier, Strasbourg et à la résidence Montparnasse.

ARTICLE 2. Liste des prestations

Le présent accord cadre inclut les prestations suivantes :

- Equipement de matériels de reprographie neufs (alternative 1) ou reconditionnés (alternative 2) (voir ARTICLE 3 du présent CCTP), facturé sur la base d'une location contractée pour une période de 4 ans à partir de la date de livraison ainsi que les prestations associées à cet équipement :
 - Livraison et installation des matériels loués (voir article 3.6.1 du présent CCTP) ;
 - Formation et transfert de compétences sur les matériels loués (voir article 3.6.2 du présent CCTP) ;
 - Reprise des matériels en fin de période de location (article 3.6.3), ainsi que les stocks de consommables restants conformément aux dispositions de la directive dite « DEEE » (voir article 4.5.4 du présent CCTP).
- Prestations de maintenance et de fourniture de consommables, facturées en coût à la page, c'est-à-dire en fonction du volume d'activité de chaque matériel :
 - Mise en place d'un support en langue française (voir article 4.2 du présent CCTP) ;
 - Maintenance corrective et préventive des matériels (voir article 4.3 du présent CCTP) ;
 - Mise en œuvre des solutions de contournement nécessaires pour rétablir le service de reprographie pouvant aller jusqu'à l'échange des équipements défectueux (voir article 4.4 du présent CCTP) ;
 - Fourniture des consommables (toner, kit de maintenance, agrafes ...), récupération et recyclage des toners usagés, conformément à la législation en vigueur (voir article 4.5 du présent CCTP) ;
- Prestations ponctuelles, faisant l'objet d'un bon de commande sous forme de devis et d'une facturation à part :
 - Déplacement du matériel au sein d'un même immeuble (voir article 5.1 du présent CCTP) ;
 - Réparations hors maintenance (voir article 5.2 du présent CCTP) ;
 - Installation de consommables (voir article 5.3 du présent CCTP) ;
 - Location maintenance d'imprimantes de bureau (voir article 5.4 du présent CCTP).

La durée de location de quatre ans, pour la commande initiale principale (article 3.6.1 du présent CCTP) est fixée en fonction du choix qui a été fait par Campus France à l'issue de l'analyse des offres.

ARTICLE 3. Location de matériels de reprographie

3.1 Types de matériels à fournir

Le catalogue des matériels nécessaires à la satisfaction des besoins de Campus France comprend 2 catégories de matériels. Les caractéristiques techniques détaillées de chaque catégorie de matériel sont décrites l'annexe n°1 au présent CCTP.

Pour chaque catégorie, le Titulaire propose un modèle spécifique répondant à l'intégralité des besoins décrits dans le présent CCTP.

Synthèse des besoins		Volumétrie mensuelle moyenne/ maximale ¹	nb de ppm (A4 N et B)	Configuration
C1	Multifonction A4 A3 couleur « Type 1 »	10 000 / 20 000	40 minimum	Cf annexe 1 au CCTP
C2	Multifonction A4 couleur « type 3 »	500 / 2000	20 minimum	Cf annexe 1 au CCTP

3.2 Caractéristiques des matériels

Selon l'alternative, tous les matériels sont réputés neufs ou reconditionnés et de dernière génération.

Le terme neuf s'entend pour des matériels n'ayant jamais été utilisés et qui n'ont été soumis à aucune intervention technique par le fabricant, à savoir changement de pièces ou de sous-ensemble.

Le terme reconditionné s'entend pour des matériels de moins de 4 ans ayant été utilisés dans des conditions normales d'utilisation et qui n'ont été soumis qu'à des interventions mineures à savoir le changement de pièces d'usure ou de sous-ensembles leur conférant les mêmes capacités qu'un matériel neuf. Le titulaire précise dans son offre technique alternative 2 les interventions qui ont été faites sur les matériels reconditionnés afin de leur donner les qualités identiques à celles d'un matériel neuf.

Les matériels doivent être de marque identique pour l'ensemble des besoins exprimés.

Le Titulaire garantit que les matériels et consommables sont conformes aux normes en vigueur. Les matériels et consommables doivent répondre aux exigences de marquage CE, attestant de la conformité à la réglementation européenne.

3.2.1 Contenu de la livraison

Chaque matériel doit être livré :

- Franco de port et d'emballage à l'adresse de livraison assortie des accessoires objets du même bon de commande ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site ;
- Avec toute la documentation technique en français (guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires objets du même bon de commande) ;
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate ;
- Avec la connectique adaptée aux fonctionnalités exigées par les caractéristiques propres à chaque configuration.

3.2.2 Caractéristiques techniques minimales communes aux catégories C1 et C2

Les caractéristiques techniques de chaque configuration sont indiquées à l'annexe n°1 au présent CCTP

3.2.3 Gestion de la confidentialité/ Sécurité

Pour le traitement des documents, les outils logiciels intégrés aux matériels doivent permettre les modes d'impression ou de copie sécurisés, par passage d'un badge (pour la catégorie n°1).

¹ Il s'agit de la plage attendue d'utilisation : nombre indicatif standard de pages imprimées mensuellement et nombre indicatif maximal de pages imprimées mensuellement.

Le candidat doit également préciser les moyens mis en place pour sécuriser les logiciels ainsi que les copieurs contre les attaques informatiques. Il doit également détailler la façon de garantir l'intégrité ainsi que la confidentialité des données (notamment documents imprimés ou stockés sur un disque).

Ainsi, les outils intégrés doivent notamment permettre l'effacement direct des fichiers numériques après impression, l'effacement des documents scannés, l'effacement des impressions sécurisées au bout d'un délai paramétrable si l'utilisateur n'a pas vidé sa boîte.

De plus, doivent être possibles : le changement des mots de passe initialement fixés par le « constructeur », la désactivation des interfaces réseau inutiles, la suppression des services inutiles, le chiffrement des données sur le disque dur lorsque cette fonctionnalité est disponible.

Compléments relatifs à la confidentialité des flux d'impression et à la gestion des erreurs :

Les données traitées dans le cadre des impressions ne doivent en aucun cas être accessibles en clair, que ce soit par les utilisateurs, les administrateurs du système ou tout personnel technique du titulaire. Le candidat doit garantir le chiffrement des flux d'impression ainsi que des données stockées temporairement (files d'attente, spools, disques des équipements), et l'impossibilité de visualiser le contenu des documents en clair dans les outils d'administration ou de supervision.

Le système d'impression doit également intégrer un mécanisme de gestion des impressions en erreur ou en attente, permettant :

- la définition d'un délai maximal de conservation d'un job d'impression ;
- la suppression automatique des impressions en erreur, bloquées ou non exécutables (ex. absence de papier, incident matériel) au-delà de ce délai ;
- l'annulation des impressions en cours en cas d'impossibilité prolongée de traitement ;
- la possibilité de notifier l'utilisateur lors de la suppression ou de l'échec du job.

3.3 Accessoires

Pour des questions de facilité, le titulaire propose pour chaque catégorie de matériels C1 et C2 un modèle dit « de base » (alternative 1) avec les caractéristiques techniques décrites à l'annexe n°1 au présent CCTP.

Il décrit en plus tous les accessoires et toutes les options disponibles dans le catalogue du constructeur. Selon les catégories, ces accessoires sont, à titre indicatif :

- Bac d'alimentation supplémentaire (A4 ou A3) ;
- Chargeur haute capacité (A4 ou A3) ;
- Meuble ;
- Trieuse ;
- Module d'agrafage ;
- Module de pliage ;
- Module de reliure.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il n'est pas nécessaire de mettre toutes les options si elles ne sont pas adaptées à une catégorie de matériel. Le titulaire décrit donc les options du modèle dans son offre technique.

3.4 Délai de livraison/ Calendrier du déploiement de la commande de renouvellement du parc

Le délai nécessaire au Titulaire pour effectuer une livraison ne peut pas excéder huit (8) semaines à compter de l'émission de la commande par Campus France. Le Titulaire peut s'engager sur un délai de livraison plus court.

Pour le renouvellement du parc, qui fait l'objet de la première commande, et dont le détail est prévu à l'article 3.6.1, le titulaire doit impérativement déployer le nouveau parc (livraison ainsi qu'installation (mise en ordre de marche), recette et prise en main par les utilisateurs) avant le **11 janvier 2027 (y compris les délégations)**. Pour ce faire, il respecte le calendrier fourni dans son offre, qui doit comprendre également le temps de commande des matériels.

3.5 Garantie des matériels

La garantie est comprise dans le loyer du matériel. Le Titulaire fait la preuve de l'enregistrement effectif du matériel auprès du constructeur. Le Titulaire est l'interlocuteur unique de Campus France pour tous types d'incidents sur les matériels.

3.6 Prestations associées aux locations de matériels

La livraison et l'installation des matériels, la formation et le transfert de compétences sont des prestations intégrées à la location. Leur coût ne peut pas donner lieu à une facturation supplémentaire.

3.6.1 Livraison et installation des matériels loués

Les commandes ne donnent pas lieu à bon de commande. La notification du marché vaut engagement pour les matériels loués.

- **Commande de renouvellement du parc :**

La notification du marché a pour effet le renouvellement du parc. .

La répartition prévue est la suivante :

C1 Multifonction A3 couleur « Type 1 » :

- 11 machines à Paris (2 au RDC, 2 au 1^{er} étage, 3 au 2^{ème} étage, 2 au 3^{ème} étage, 1 au 4^{ème} étage, 1 au 5^{ème} étage)
- 1 machine à Marseille
- 1 machine à Montpellier
- 1 machine à Strasbourg
- 1 machine à Lyon
- 1 machine à Toulouse

C3 Multifonction A4 couleur « Type 2 » :

- 4 machines à Paris (1 au RDC, 2 au 1^{er} et 1 au 2^{ème} étage)
- 1 machine 135 boulevard Montparnasse 75006 PARIS au RDC

- **Caractéristiques communes à toutes les livraisons :**

La livraison des matériels se fait exclusivement entre 9h30 et 15h30 (sauf délégations 9h30 12h00 / 14h00 15h30) un lundi ou un mardi.

Campus France demande au Titulaire de lui fournir une proposition de calendrier pour le déploiement des matériels. Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour qu'il soit sans contrainte et sans dégradation de service pour les utilisateurs.

Le Titulaire livre le matériel loué aux différents emplacements prévus selon le planning précisé lors des échanges avec les équipes de Campus France. Le Titulaire est entièrement responsable de l'installation complète de toutes les machines.

Le Titulaire s'engage à assurer les tâches suivantes :

- L'organisation des équipes d'installation ou de déploiement ;
- La préparation des matériels ;
- La vérification de l'emplacement cible avant installation : surface suffisante, conditions de température et d'hygrométrie, alimentation électrique, connexion réseau. Si les conditions ne sont pas réunies pour réaliser l'installation, le Titulaire doit alerter Campus France et coordonner les actions nécessaires pour remplir ces conditions.
- La transmission, au représentant habilité de la direction des systèmes d'information de Campus France, trente (30) jours ouvrés minimum avant la livraison du premier matériel d'un fichier électronique (format CSV, ODF ou Microsoft Excel) listant les matériels à livrer avec les informations suivantes : marque, modèle, numéro d'inventaire, numéro de série, localisation prévue et adresse MAC.
- L'acheminement des matériels depuis les lieux de stockage jusqu'aux lieux d'installation ;
- L'implantation sur l'emplacement prévu ;
- L'installation du matériel ;
- La connexion électrique et réseau du matériel ;
- Le paramétrage du matériel (protocole, adresse IP, Host Name, R/V) ;
- La signalétique adéquate à l'usage du système (Affiche décrivant les principales fonctions, Manuel utilisateur)
- Un test de l'ensemble du paramétrage et des fonctions avec les personnels désignés par Campus France ;
- La rédaction du procès-verbal de recette et la prise en main par les utilisateurs ;
- Le retrait des emballages ;

Le titulaire a la charge de l'installation des serveurs d'impression et de gestion des badges, le cas échéant. Il déploie ainsi, en présence de l'équipe informatique de la DSI de Campus France, la partie serveur concernant les logiciels de gestion des éditions ainsi que la partie concernant la gestion des badges, le cas échéant. Il fournit à l'équipe informatique de la DSI de Campus France les prérequis techniques indispensables à l'installation de ces outils de gestion quelques jours avant la date du déploiement pour que celle-ci anticipe l'installation des serveurs nécessaires.

Il fournit les drivers des différents systèmes présents sur le site de Campus France : Windows11, linux redhat, windows server, mac OS...

Le Titulaire a la charge de l'installation des pilotes sur chaque poste utilisateur, y compris dans les délégations. Une version validée de pilote de référence pour chaque modèle doit être clairement identifiée et les éléments nécessaires à son installation stockée dans un répertoire désigné par Campus France. Il doit prendre en compte après étude, la gestion des exceptions (accès à la couleur, confidentialité...).

Le titulaire gère éventuellement tout conflit technique généré par les opérations d'installation. Il doit s'assurer de la continuité de service pendant la phase de déploiement, ainsi les utilisateurs doivent pouvoir imprimer à tout moment, soit sur l'ancien système soit sur le nouveau.

Les frais de transport ainsi que les risques liés à l'acheminement du matériel commandé sont à la charge du Titulaire et ne peuvent pas faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

3.6.2 Formation et transfert de compétences sur les matériels loués

3.6.2.1 Conduite du changement/ transfert de compétences/ formation des utilisateurs

Le titulaire a en charge le transfert de compétences à l'équipe infrastructure de la DSI (documentation comprise) que ce soit sur les serveurs ou sur les postes de travail.

Le Titulaire est responsable de la communication avant déploiement du nouveau matériel auprès du personnel de Campus France.

Il prend également en charge la formation du personnel des sites à l'utilisation des copieurs multifonctions, sans coût supplémentaire. La formation a lieu juste après la recette, dans le cadre de la prise en main qui découle de l'installation.

Le Titulaire doit délivrer une formation sur les thèmes suivants :

- L'impression de documents depuis les applications bureautiques usuelles, conformément aux bonnes pratiques (par exemple recto-verso, mode économique) ;
- La reproduction de documents conformément aux bonnes pratiques (recto-verso en particulier) ;
- L'utilisation des fonctions spécifiques de l'appareil (par exemple finition, agrafage) ;
- La transmission et la réception de télécopies (si option intégré) ;
- La numérisation de documents (scan to ...) ;
- Les bonnes pratiques d'entretien (par exemple stockage et dé-ramage du papier, type de papier à utiliser, qui appeler en cas d'incident, comment gérer la pénurie d'encre).
- Les points à surveiller ;
- Le diagnostic des principales pannes (signification des codes erreur, vérifications élémentaires à effectuer) ;
- Les opérations usuelles de résolution d'incident : résoudre un bourrage papier, vérifier l'état du toner ;

3.6.2.2 Documentation

Les formations décrites aux articles 3.6.2.1 donnent lieu à la remise d'une documentation, en Français, sous forme d'un fichier bureautique dans un format accepté par Campus France. Elle reprend les points traités dans les formations et transferts de compétence. Elle inclut :

- Les procédures d'exploitation du ou des serveurs d'impression, rédigées en français.
- Un guide rapide de prise en main de la solution d'impression
- Un document récapitulant les codes d'accès et l'adresse internet du site où peuvent être téléchargés les drivers. Ceci pour chaque type de client d'impression (Windows, MacOS, etc.)
- Toute autre documentation support du transfert de compétences ;
- Affichettes d'utilisation simplifiées pour affichage au-dessus de chaque copieur installé ;
- Fascicules d'utilisation simplifiés ;
- Fascicule d'utilisation de la solution globale (confidentialité, Scan, Fax...) ;
- Procédures d'exploitation ;
- Procédures de diagnostic des incidents.

3.6.3 Retrait du matériel en fin de location

Il appartient au titulaire de procéder au retrait des matériels mis en place à l'expiration de la location de ceux-ci.

ARTICLE 4. Prestations de maintenance et de fourniture de consommables (coût à la page)

4.1 Configurations concernées par les prestations

Tous les matériels loués dans le présent accord cadre sont concernés par ces prestations.

4.2 Support

Le Titulaire met à disposition de Campus France un service de support pour traiter les incidents que les utilisateurs ne peuvent pas résoudre. Ce support résout les incidents de fonctionnement et d'utilisation, déclenche les interventions sur site et procède à la livraison des consommables.

La mise à disposition du support est incluse dans le coût à la page. Elle ne donne pas lieu à une autre facturation spécifique.

Le support est accessible par téléphone, par formulaire web et par courrier électronique, hors jours fériés :

- Lundi à vendredi de 8h00 à 18h00

Le taux d'appels perdus ne doit pas excéder 5%. Le délai d'attente téléphonique ne doit pas excéder 5 minutes. Le Titulaire peut proposer un niveau de service supérieur à ces exigences.

Le support n'est contacté que par le représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France habilité à cette fin.

4.3 Maintenance

La prestation de maintenance inclut :

- Le déplacement du technicien,
- La main d'œuvre,
- La fourniture des pièces détachées,
- La reprise des pièces changées.

La maintenance peut se faire dans le cadre soit du signalement d'un dysfonctionnement (maintenance corrective), soit de la visite d'entretien (maintenance préventive).

Cette prestation est incluse dans le coût à la page. Elle ne donne pas lieu à une facturation spécifique.

4.3.1 Maintenance corrective

Le Titulaire intervient dans les délais prévus à l'article 4.3.4 du présent CCTP pour répondre aux besoins immédiats des utilisateurs.

Ces interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité du matériel à la suite d'une défaillance totale ou partielle dudit matériel. Il s'agit d'opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation et de la réparation proprement dite, consistant à :

- Diagnostiquer la panne du matériel sur la base des informations communiquées par le représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France ;
- Procéder au changement des pièces défectueuses ou usées ;
- Procéder au changement des matériels dans le cas où plus de 3 pannes identiques ou similaires sont survenues sur le même matériel dans les 30 jours calendaires ;
- Procéder aux opérations d'entretien, de graissage et de réglage ;
- Procéder au remplacement des consommables si nécessaire ;
- Valider le fonctionnement de tous les modes (impression, copie, scanner) du matériel ;

Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation du matériel ou si la réparation ne peut pas être pratiquée sur site, une solution de contournement doit être mise en œuvre, comme décrit à l'article 4.4 du présent CCTP.

4.3.2 Maintenance préventive

Le Titulaire assure des visites périodiques de maintenance préventive ayant pour objectif de réduire les risques de panne et de maintenir, durant leur durée d'utilisation, les performances des matériels à un niveau optimal.

Dès constat d'une anomalie, le technicien, en charge des opérations de maintien en état de fonctionnement du matériel, assure le remplacement des pièces présentant un risque de défectuosité.

Dans le cadre de la maintenance préventive, le Titulaire procède à des modifications liées à l'évolution technique du matériel sans augmentation de prix, ni altération de la qualité. Ces évolutions incluent les changements de micrologiciel (firmware) qui sont à la charge du Titulaire tant d'un point de vue financier que technique. A l'issue de chaque intervention préventive sur les matériels, un compte-rendu de la prestation est transmis au représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France, mentionnant :

- Le nom du technicien ayant exécuté l'acte de maintenance,
- L'identification précise du matériel,
- La date du passage,
- La liste des contrôles et corrections effectués
- L'observation finale du technicien.

4.3.3 Exclusion des prestations de maintenance

Les prestations de maintenance n'incluent pas les interventions et réparations sur site résultant :

- Des négligences, défauts d'utilisation ou de tous usages non conformes au manuel d'utilisation. Dans ce cas, le Titulaire présente à la DSI de Campus France un devis de réparation tel que prévu à l'article 5.2 du présent CCTP, qui une fois validé par Campus France, devient un marché subséquent.
- De catastrophes naturelles, de tout accident ou d'une faute intentionnelle ou non dont la cause est extérieure au matériel, de manière prouvée et contradictoire.

4.3.4 Délais d'intervention, de résolution et de clôture

La période d'intervention normale s'étend aux heures ouvrées de Campus France, c'est-à-dire de 9h à 16h, du lundi au vendredi, jours fériés exclus (en délégation, les locaux sont inaccessibles de 12h00 à 14h30).

Sur la période d'intervention, le Titulaire procède à la remise en service du matériel ou à la mise à disposition d'un matériel de remplacement, dans les délais suivants maximum calculés à partir de la demande d'intervention par le représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France, sauf conditions particulières plus favorables décrites dans le mémoire technique du titulaire :

Catégories (voir § 4.1)	Prise en charge par le support	Délais d'intervention	Délais de résolution	Délais de clôture
C1, C2	Immédiat	8 h	10 h	J+1

L'ensemble des délais sont exprimés en heures ou jours ouvrés.

Définitions des délais

- Délai de prise en charge : Il s'agit du temps écoulé entre d'une part le transfert de l'incident (par téléphone, courriel ou via formulaire web) ou de la demande au Titulaire par Campus France et d'autre part l'affectation à un responsable en charge du dossier chez le Titulaire. Ce délai permet de mesurer la réactivité du Titulaire.

- Délai d'intervention : Il s'agit du temps écoulé entre d'une part la prise en charge de l'incident ou de la demande par le Titulaire et d'autre part l'intervention sur place pour effectuer un diagnostic de la situation. Ce délai permet de mesurer la réactivité du Titulaire.
- Délai de résolution : Il s'agit du temps écoulé entre d'une part la prise en charge de l'incident ou de la demande par le Titulaire et d'autre part sa résolution (constatée par Campus France). Ce délai permet de mesurer le temps d'immobilisation du matériel.
- Délai de clôture : Il s'agit du temps écoulé entre d'une part la prise en charge de l'incident ou de la demande par le Titulaire et d'autre part la clôture de l'incident par le titulaire dans l'outil de suivi.

Les délais sont calculés par rapport aux plages horaires de l'accès au support, comme défini à l'article 4.2. L'ensemble des sites de Campus France doit bénéficier de la même qualité de service.

La fourniture d'un matériel de remplacement aux caractéristiques identiques aux matériels en panne, comme prévu à l'article 4.4, suspend le délai de résolution.

4.3.5 Disponibilité des pièces détachées

Le Titulaire fournit des pièces de rechange neuves et soumises à la garantie des vices cachés, garanties d'origine, pour assurer la maintenance des matériels.

Les pièces de rechange sont fournies dans le cadre de la maintenance facturée au coût page. Elles sont intégrées aux matériels maintenus. Le Titulaire renonce en conséquence à revendiquer tout droit de propriété sur les matériels à compter de leur intégration dans le matériel loué.

4.4 Solutions de contournement

En cas de panne perdurant au-delà du délai de résolution prévu à l'article 4.3.4 (impression dégradée ou impossible; fonction de copie dégradée ou impossible; numérisation et télétransmission dégradée ou impossible), le Titulaire doit mettre en œuvre une solution de contournement permettant aux utilisateurs de continuer à travailler (mode dégradé).

Une solution de contournement n'est mise en œuvre qu'après accord formel du représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France habilité à cette fin et sans répercussion financière. La mise en place d'une solution de contournement suspend le délai de résolution.

La fourniture d'une solution de contournement est assortie d'un plan de résolution définitif qui doit être validé par le représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France habilité à cette fin. Ce plan de résolution comporte une date prévisionnelle de résolution.

La solution de contournement mise en place par le Titulaire ne peut excéder 48 heures ouvrées ; à l'issue du délai de contournement, le Titulaire s'engage à remplacer le matériel défectueux par un matériel de prêt aux caractéristiques techniques équivalentes ou immédiatement supérieures.

Cette prestation est incluse dans le coût à la page. Elle ne donne pas lieu à une facturation spécifique.

4.5 Fourniture des consommables

Le Titulaire gère et fournit, sur le périmètre concerné par le présent accord cadre, les consommables nécessaires au fonctionnement des matériels (imprimantes, multifonctions), à l'exception du papier. Au titre de cette prestation, le Titulaire assure :

- La fourniture de tous les consommables nécessaires au bon fonctionnement des matériels, en particulier : toners, cartouches, kits de maintenance, tambour, développeur, agrafes ; cette liste n'est pas exhaustive et peut varier selon le matériel ;
- La commande automatique des consommables pour l'ensemble des matériels via le système de gestion fourni par le Titulaire ;
- La livraison des consommables auprès du représentant des services généraux de Campus France habilité à cette fin. Ce dernier peut demander au Titulaire de réaliser lui-même l'installation des consommables dans l'équipement : il s'agit d'une prestation ponctuelle décrite à l'article 5.3.
- Le transfert de compétences, à l'utilisateur sur le changement des consommables ;

- La reprise et le recyclage des consommables usagés ;
- La fourniture d'un état mensuel des consommables fournis.

Cette prestation est incluse dans le coût à la page. Elle ne donne pas lieu à une facturation spécifique.

4.5.1 Surveillance des niveaux de consommables

Le Titulaire doit proposer et mettre en œuvre un outillage l'alertant automatiquement en cas d'insuffisance de consommables dans les matériels.

4.5.2 Délai de livraison

Le délai de livraison est d'un (1) jour ouvré à compter de l'alerte d'un niveau inférieur à un pourcentage de la capacité du toner qui est défini avec Campus France après la notification de l'accord cadre.

4.5.3 Types de consommables fournis

Les consommables d'impression peuvent être de marque ou génériques. Les consommables génériques (ou compatibles) sont soit des consommables neufs soit des consommables re-manufacturés à partir de consommables de marque. Les consommables génériques doivent répondre cumulativement à tous les critères techniques minima ci-dessous :

- Le consommable générique doit être de capacité (nombre de copie à taux de couverture identique) et de qualité (densité optique) identiques au consommable homologue de marque.
- Le taux de retour moyen du consommable concerné doit être inférieur à 1%.
- Le consommable est re-manufacturé à partir d'une cartouche vierge selon son nombre d'utilisations acceptables. Le même consommable ne doit pas connaître un nombre de cycles d'utilisation total affectant ses capacités.
- Le tambour et le racleur, éléments internes au consommable générique, doivent être systématiquement neufs, sans possibilité de réutilisation.
- Une encre spécifique doit être utilisée pour chaque consommable générique, par exclusion de toute encre universelle.
- Le consommable générique doit faire l'objet d'un numéro d'identification permettant sa traçabilité et le récolement des informations relatives à sa fabrication.
- Le consommable générique doit être présenté dans un emballage de bonne facture.

Les conditions contractuelles du présent accord cadre sont identiques, que l'offre soit en consommables de marque ou génériques.

4.5.4 Collecte et recyclage des toners et cartouches usagés

Le Titulaire organise la collecte et le recyclage des toners et cartouches usagées conformément règles du code de l'environnement relatifs, à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements (DEEE).

ARTICLE 5. Prestations complémentaires

Chaque prestation ponctuelle fait l'objet d'un devis, qui, une fois validé, devient un bon de commande.

5.1 Déménagement de matériels

5.1.1 Nature de la prestation

Les déménagements de matériels sont les déplacements sur un même site, entre différents sites dans une même ville ou entre différents sites dans des villes différentes.

5.1.2 Contenu de la prestation

Le déménagement inclut :

- La vérification avant déménagement de l'emplacement cible : surface suffisante, conditions de température et d'hygrométrie, alimentation électrique, connexion réseau. Si les conditions ne sont pas réunies pour réaliser le déménagement, le Titulaire doit en alerter le Pouvoir adjudicateur et coordonner les actions nécessaires pour remplir ces conditions.
- La mise hors tension du matériel ;
- Le débranchement électrique et réseau ;
- La mise en sécurité et l'emballage si nécessaire ;
- Le nettoyage de l'emplacement libéré ;
- Le transport ;
- La réinstallation à l'emplacement spécifié par le Pouvoir adjudicateur ;
- Le déballage et l'enlèvement des emballages ;
- Le branchement électrique et réseau ;
- La mise sous tension ;
- La vérification de bon fonctionnement, les tests faisant l'objet d'un rapport écrit ;
- La rédaction du rapport d'intervention.

5.1.3 Conditions d'exécution

5.1.3.1 Responsabilité

Les matériels ne peuvent être déménagés que par le Titulaire ou un tiers désigné par lui. Ils peuvent, le cas échéant, être également déménagés par Campus France avec l'accord écrit du Titulaire.

5.1.3.2 Délai

Campus France doit commander les déménagements de matériels au minimum dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour l'opération. La commande doit préciser la date prévue, l'emplacement initial, l'emplacement final, le matériel concerné (n° de série), les interlocuteurs à l'emplacement initial et à l'emplacement final.

5.1.3.3 Horaires

Ces prestations ont lieu aux horaires ouvrés.

5.2 Réparations hors maintenance

Les réparations hors maintenance concernent le remplacement des pièces dues à une mauvaise utilisation du matériel, une malveillance, un accident ou un événement naturel. Cette prestation consiste à remettre le matériel en état de fonctionnement.

Le Titulaire constate les dégâts ou les pannes.

- Il fournit à Campus France les preuves que la réparation ne relève pas de la maintenance : en l'absence de ces preuves, la réparation est réputée relever de la maintenance décrite au § 4.3.1.
- Il fournit à Campus France un devis de réparation précisant le délai maximal de réparation. Ce délai ne peut pas excéder 5 semaines.

Sur la base de ces éléments, à Campus France accepte ou refuse la réparation. S'il l'accepte, il commande la réparation sur la base du devis établi par le Titulaire. Cette commande implique un engagement de résultat de la part du Titulaire : si d'autres dégâts non pris en compte dans le devis sont constatés au cours de la réparation, le Titulaire doit les réparer sans modification de prix ou de délai.

Si le délai de réparation dépasse le délai indiqué au devis, les pénalités de retard prévues au CCAG TIC s'appliquent.

5.3 Installation de consommables

En général, le Titulaire livre les consommables au représentant des services généraux de Campus France habilité à cette fin (voir § 4.5). Le Titulaire peut être sollicité pour livrer les consommables, mais aussi procéder à leur installation dans le matériel ainsi qu'à toutes les vérifications de bon fonctionnement nécessaires.

Une opération d'installation de consommables inclut tous les consommables à changer. Elle n'est facturée qu'une fois par matériel, que le Titulaire installe un seul consommable ou plusieurs en même temps. En particulier, le remplacement de plusieurs cartouches de toner dans un matériel couleur n'est compté que comme une seule installation de consommables.

5.3.1 Commandes

Le Pouvoir adjudicateur peut commander cette prestation soit pour une période donnée pour un matériel donné ; soit ponctuellement pour un remplacement de consommable sur un matériel donné.

Dans le cas d'une commande pour une période, Campus France doit passer commande au minimum dix (10) jours avant le début de la prestation.

Dans le cas d'une commande ponctuelle, le Titulaire dispose d'un (1) jour ouvré maximum entre la commande de la prestation par le Pouvoir adjudicateur et l'installation effective des consommables.

5.3.2 Horaires

Ces prestations ont lieu aux horaires ouvrés.

5.4 Location maintenance d'imprimantes de bureau

Campus France se réserve le droit de commander, sur la base d'un devis qui devient un marché subséquent, des imprimantes multifonctions laser couleur de bureau, sur la base d'une location contractée pour une période de 3 ou 4 ans à partir de la date d'émission du bon de commande. Cette commande intervient la deuxième année d'exécution de l'accord cadre.

ARTICLE 6. Gouvernance des prestations

6.1 Pilotage

Campus France désigne un coordinateur pour le fonctionnement global de l'accord cadre. Il s'agit du représentant de la direction des systèmes d'information de Campus France habilité à cette fin.

Le Titulaire désigne un responsable qui est l'interlocuteur privilégié de Campus France. Il assure le suivi contractuel. Il rend compte à Campus France de la réalisation des services effectués.

6.2 Obligation de conseil

Le Titulaire doit vérifier l'adéquation entre les moyens de reprographie et les besoins des utilisateurs.

Par conséquent, le Titulaire doit être à l'écoute par :

- Une analyse des reportings effectués sur le parc ;
- Une analyse des fonctions sous-utilisées et des besoins exprimés par les utilisateurs.

Dans le cas où un matériel serait non adapté à l'usage qui en est fait (sur- ou sous-capacité), le Titulaire s'engage à étudier avec le coordinateur de Campus France toute adaptation nécessaire pour respecter son obligation de résultat. Le délai de réalisation des adaptations est négocié entre le Titulaire et Campus France en fonction de sa complexité. Néanmoins, il ne peut pas excéder trois (3) mois.

6.3 Outils du pilotage du système de reprographie

Le Titulaire dispose des outils nécessaires au pilotage de l'activité, en particulier pour :

- produire les indicateurs décrits à l'article 6.6 du présent CCTP ;
- assurer la livraison des consommables comme indiqué à l'article 4.5 du présent CCTP ;
- permettre le déclenchement des actes de maintenance, comme indiqué à l'article 4.3.1 du présent CCTP.

6.4 Comité de pilotage

Pour superviser et encadrer les services relatifs au présent contrat, un comité de pilotage est mis en place.

Campus France ne dispose pas des ressources nécessaires pour un pilotage fort des prestations. Le périmètre du marché ne justifie pas non plus des instances de pilotages à fréquence soutenue.

Le Titulaire doit transmettre à Campus France, chaque mois, des statistiques mensuelles de fourniture de matériels de reprographie et d'utilisation du système de reprographie, comprenant des indicateurs similaires à ceux prévus à l'article 6.6 du présent CCTP.

6.4.1 Périodicité et participants

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par an ou sur demande expresse d'une des parties. Il est composé des représentants de chaque partie. Ce comité est convoqué au moins un (1) mois à l'avance.

Lors de ces réunions, les points suivants sont systématiquement abordés. Ils font référence à la période écoulée depuis le précédent comité de pilotage :

- Analyse de la qualité (passage en revue de la totalité des indicateurs et application si nécessaire de pénalités) ;
- 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...) ;
- Planification des actions importantes ;
- Préconisation des évolutions ;
- Synthèse du suivi des interventions et des incidents.

Le comité de pilotage a délégation pour entériner les mises à jour des outils d'administration, de pilotage et de pilotes d'imprimante, de valider techniquement les propositions faites par le Titulaire ou les demandes non prévues au cahier des charges que le Pouvoir adjudicateur souhaite voir prises en compte. Les modalités pratiques et financières de ces changements doivent être portées à la connaissance des membres du comité de pilotage, si elles remettent en cause les grands équilibres du contrat et doivent en tout état de cause faire l'objet d'un avenant.

6.4.2 Compte-rendu

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'interlocuteur du Pouvoir adjudicateur pour approbation sous cinq (5) jours ouvrés avant diffusion aux participants et à leurs responsables hiérarchiques respectifs.

6.4.3 Constitution de tableaux de bord

Les tableaux de bord sont construits de manière à permettre une analyse rapide et complète des services rendus sur le mois 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 CCTP.

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, Campus France se réservant le droit de faire procéder à des contrôles de véracité et de complétude des informations fournies.

6.4.4 Gestion des écarts

Le constat d'écart entre la qualité de service attendue par le Pouvoir adjudicateur et la qualité de service délivrée par le Titulaire peut résulter :

- Objectivement de la lecture d'un ou plusieurs indicateurs de qualité de service ;
- Du constat d'un non respect des documents qualité du fait de l'une ou l'autre des parties.

Une fiche d'écart est rédigée par la partie concernée dans les formes prévues par son propre système Qualité et communiquée à l'autre partie.

Une fiche d'écart comporte, au minimum :

- Le constat de l'écart ;
- L'explication de l'origine de l'écart ;
- Le traitement proposé (actions correctives et préventives) ;
- L'approbation par les deux parties (signatures).

Les fiches d'écart sont traitées par chacune des parties et les résultats rapportés à un prochain comité de pilotage.

6.5 Plan qualité

Le Prestataire doit fournir à Campus France un Plan Qualité (PQ) applicable aux prestations définies dans le présent CCTP. Le PQ garantit la qualité du service attendu et la bonne application des règles de l'art. Celui-ci doit être contrôlé et accepté par Campus France. Cette acceptation n'engage en rien Campus France sur le bon déroulement du service entièrement sous la responsabilité pleine et entière du Titulaire. Le plan qualité doit mettre en évidence l'organisation, les moyens et le savoir-faire du Prestataire pour assurer la maîtrise des services demandés et doit décrire notamment :

- Le périmètre couvert ;
- L'organisation et les moyens mis en œuvre pour la réalisation, le suivi et le contrôle qualité des services ;
- Les différentes procédures impliquant soit une relation client-fournisseur, soit une acceptation ou une participation de Campus France ;
- L'organisation mise en place pour assurer le maintien des compétences et des performances de l'équipe en charge de l'exécution de l'accord cadre tout au long de son déroulement (moyens humains, stocks, moyens de communication, ...) ;
- Les niveaux de services attendus, les indicateurs, ainsi que leur origine, le mode de calcul, les indicateurs entrant dans le calcul des pénalités ;
- Les documents de référence (hiérarchie des escalades, procédures, nom et n° de contact...).

La première version du plan qualité doit être fournie par le titulaire pour vérification au démarrage du présent accord cadre.

6.6 Indicateurs

6.6.1 Indicateurs de livraison

Les indicateurs sont transmis trimestriellement à Campus France.

Si le titulaire demande un règlement des prestations par acompte mensuel, ces indicateurs doivent être présentés mensuellement pour établir la facturation.

6.6.1.1 Indicateurs de production

Le Titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans le tableau ci-après :

- Sur la totalité des livraisons et installations ;
- Répartis par catégorie de matériel (voir article 3.1 du présent CCTP).

Description
▪ Nombre Total de matériels livrés ▪ Nombre Total de matériel installés

6.6.1.2 Indicateurs de qualité

Les indicateurs décrits dans le tableau ci-après sont à présenter par le Titulaire dans le cadre des Comités de pilotage chacun par ligne de service :

- Sur la totalité des livraisons et installations ;
- Répartis par catégorie de matériel (voir article 3.1 du présent CCTP).

Les niveaux sur lesquels le titulaire s'engage sont les suivants :

Description	Taux
Taux de respect de planification des livraisons = Nombre total des livraisons dans les délais / Nombre total de livraisons prévues.	> 95 %
Taux de respect de planification des installations = Nombre total des installations (c'est-à-dire mise en ordre de marche) dans les délais / Nombre total des installations (c'est-à-dire mise en ordre de marche) prévues.	> 95 %

Les hors délais relatifs aux livraisons et installations ne peuvent excéder 2 jours ouvrés par rapport au planning établi en commun accord avec le titulaire.

6.6.2 Indicateurs de maintenance

6.6.2.1 Indicateurs de volumétrie d'intervention

Le titulaire doit présenter les indicateurs, par ligne de service, décrits dans le tableau ci-après au pouvoir adjudicateur

- Sur la totalité des demandes d'intervention ;
- Répartis par catégories de matériels ;
- Répartis par sites.

Indicateurs
▪ Nombre total de demandes d'intervention émises par Campus France. ▪ Nombre total de demandes d'intervention résolues suite à intervention sur site. ▪ Nombre total de demandes d'intervention résolues dans les délais. ▪ Nombre total de demandes d'intervention en cours. ▪ Répartition par type de demande d'intervention (matériels, utilisation, consommables...). ▪ Top 5 des matériels défectueux. ▪ Top 5 des incidents par type.

Ces indicateurs peuvent être amenés à évoluer en fonction des décisions prises lors des comités de pilotage.

6.6.2.2 Indicateurs de disponibilité

Le titulaire doit présenter les indicateurs, décrits dans le tableau ci-après lors des Comités de pilotage :

- Sur la totalité du parc ;

- Répartis par catégories de matériel ;
- Répartis par sites.

Indicateur	Objectif
Taux d'indisponibilité des matériels : catégories C1 et C2	< 5 %

Les taux d'indisponibilité sont mensuels. Ils sont calculés en heures d'indisponibilité par rapport aux plages horaires d'intervention définies à l'article 4.3 du présent CCTP.

6.6.3 Indicateurs de consommables

La gestion des consommables contribue à la continuité du service d'impression

Le titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans le tableau ci-après lors des Comités de pilotage :

- sur la totalité du parc ;
- par site.

Indicateurs
Nombre d'alertes concernant le niveau des consommables
Nombre de périphériques en anomalie cartouche ou toner
Nombre de cartouches ou toners livrés (avec références)
Nombre de pages théoriques produites avec les cartouches ou toners (par catégorie de matériel)
Nombre de pages réellement produites par les cartouches ou toners (par catégorie de matériel)
Taux de couverture des pages imprimées

6.6.4 Indicateurs de volume

Le titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans le tableau ci-après lors des Comités de pilotage :

Indicateurs
Nombre de pages A4 (par catégorie C1 et C2) • Copiées/Imprimées • Mensuellement • Annuellement
Nombre de pages A3 (par catégorie C1 et C2) • Copiées/Imprimées • Mensuellement • Annuellement
Production moyenne par copieur • Regroupement par site

6.6.5 Indicateurs de bonnes pratiques

Le titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans le tableau ci-après lors des Comités de pilotage :

Indicateurs
Taux d'impressions en recto-verso • Sur l'ensemble du parc • Par périphérique • Regroupement par site
Taux d'impressions en couleur • Sur l'ensemble du parc • Par périphérique • Regroupement par site

6.6.6 Indicateurs financiers

Le titulaire doit présenter les indicateurs décrits dans le tableau ci-après lors des Comités de pilotage :

Indicateurs
Budget consommé • Mensuellement • Annuellement
Budget moyen par périphérique • Regroupement par site

6.6.7 Indicateurs de progrès

Au regard de ces indicateurs, des remontées du terrain et de son expérience, le candidat doit fournir des indicateurs de progrès qu'il juge en adéquation avec la politique et la stratégie de Campus France.

ARTICLE 7. Conditions d'exécution des prestations

7.1 Lieux d'exécution des prestations

Les sites d'exécution des prestations sont :

- Au siège social de Campus France, à Paris ;
- dans les locaux des délégations régionales de Campus France ;
- sur la résidence Montparnasse
- soit dans les locaux du Titulaire pour les réparations en atelier.

7.2 Accès aux locaux de Campus France

Campus France assure aux intervenants du Titulaire l'accès à ses locaux dans les conditions prévues par ses règlements. Pendant leur séjour dans les locaux de Campus France, les intervenants du Titulaire sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité mises en place par le Pouvoir adjudicateur.

7.3 Planification des prestations

7.3.1 Planification des interventions

Avant l'intervention sur site, le Titulaire fixe les modalités d'intervention avec Campus France, notamment les conditions et horaires d'accès. Le personnel diligenté par le Titulaire se présente sur le site où sont installés le ou les matériels concernés.

7.3.2 Planification des livraisons

Les horaires de livraison sont les suivants : du lundi au vendredi sauf jours fériés entre 9h30 et 15h30 (en délégation, pause méridienne entre 12h00 et 14h00 durant lesquelles la livraison est impossible).

Toute livraison effectuée en dehors des horaires précités est refusée.

Le Titulaire doit confirmer les livraisons deux (2) jours ouvrés avant l'échéance.

7.4 Conditions de livraison

Toutes les livraisons (consommables, pièces détachées, matériels de remplacement) s'effectuent sur le site du matériel concerné.

Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de livraison incombent au Titulaire. La livraison est constatée par la délivrance d'un récépissé.

7.5 Transport

Les risques liés au transport du matériel sont assurés par le Titulaire.

7.6 Gestion des incidents

7.6.1 Outillage de la gestion des incidents

La déclaration d'incident peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique, par un formulaire web.

Le titulaire met à disposition et utilise un outil de gestion d'incidents pour :

- déclarer un incident ;
- alimenter le suivi du ticket et clore l'incident ;
- procéder aux évolutions du parc (ajout, déplacement, suppression) ;
- accéder aux statistiques en consultation.

7.6.2 Recette d'intervention suite à résolution de l'incident

Au terme de chaque intervention de maintenance, le Titulaire remet à l'utilisateur un bon de recette de l'intervention et alimente le ticket de l'outil de gestion d'incident avec les informations suivantes, certaines étant renseignées automatiquement par le logiciel :

- N° du ticket,
- Le site de l'intervention,
- Les nom et prénom de l'intervenant du Titulaire,
- Les nom et prénom du représentant du Pouvoir adjudicateur sur le site d'intervention,
- La date et l'heure du début de l'intervention,
- La date et l'heure de la fin de l'intervention ainsi que le délai en heure,
- La date et l'heure de la remise en service si elle a lieu,
- La nature de l'intervention,
- La cible de l'intervention (type, marque, modèle et n° de série du matériel), délai des interventions de maintenance,
- Le numéro de série du matériel de remplacement le cas échéant,
- Le détail des travaux réalisés,
- L'indication de reprise de matériel le cas échéant,
- Le caractère provisoire du dépannage ou définitif de la réparation,
- Et éventuellement, au titre de la maintenance préventive, la non-conformité des matériels, branchements ou connexions aux normes en vigueur, les risques de dysfonctionnement et toutes observations permettant de réduire la probabilité de défaillance, d'indisponibilité ou de dégradation de la qualité des équipements.

En cas d'absence de clôture du ticket dans les délais, Campus France peut appliquer des pénalités dans les conditions prévues au CCAP du présent accord cadre.

Après constat et vérification du dépannage par le représentant de la direction des systèmes d'informations de Campus France habilité à cette fin du matériel concerné, cet utilisateur signe le rapport d'intervention ; ce document atteste de la livraison à Campus France d'un matériel en ordre de marche.

7.7 Dématérialisation des documents

Le Titulaire doit fournir les documents, comptes-rendus d'intervention, bons de recette, tableaux de bord, indicateurs et factures sous forme électronique, dans un des formats suivants : PDF, RTF, ODF ou Microsoft Office. Les tableaux de bord peuvent être également fournis via une application Web au format HTML.

7.8 Facturation

Le Titulaire indique dans la facture, le relevé des consommations. Le titulaire fournit à Campus France, sur simple demande, dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant sa demande un état des consommations en volumétrie d'impression et de copie.

Le Titulaire fournit pour chaque périphérique (en indiquant le nom du matériel, son numéro de série et sa localisation) et chaque mois :

- Compteur total N&B, A4 et A3 :
 - Le relevé compteur du mois m-1 ;
 - Le relevé compteur du mois m ;
 - La consommation du mois ;
- Compteur total Couleur A4 et A3 :
 - Le relevé compteur du mois m-1 ;
 - Le relevé compteur du mois m ;
 - La consommation du mois.

Campus France peut demander au Titulaire de fournir les factures pour un site particulier. Le délai est de deux (2) jours ouvrés.

Le coût de préparation et de fourniture des factures est inclus dans le coût à la page ou dans le coût des prestations ponctuelles. Ces opérations ne peuvent pas faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

7.9 Réversibilité / Transférabilité

En cas de choix d'un autre prestataire au terme d'une procédure de passation d'un nouvel accord cadre (transférabilité), ou de retour de l'exécution des prestations au sein des services du Pouvoir adjudicateur (réversibilité) le Titulaire s'oblige à exécuter un plan de réversibilité et/ou de transférabilité établi par le Titulaire et adapté et précisé durant l'exécution du accord cadre avec l'accord écrit de Campus France.

ANNEXE 1 : CARACTERISTIQUES MINIMALES COMMUNES EXIGÉES POUR LES MATÉRIELS et LOGICIELS

Dans le cadre de son développement en matière d'architecture print, Campus France souhaite répondre à des enjeux de polyvalence des systèmes d'impression, favoriser la disponibilité et la mobilité, réduire l'encombrement, réduire au maximum son impact environnemental et harmoniser le paysage des technologies

C'est dans ce contexte que les candidats doivent présenter des offres au travers de 2 gammes matériels de marque identique et un logiciel de supervision du parc et de gestion des impressions.

§ 1 : CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LE(S) LOGICIEL(S)

Pour la réalisation des prestations décrites dans l'accord cadre, le titulaire met à disposition de Campus France un logiciel de supervision du parc et de gestion des impressions dont les caractéristiques détaillées sont précisées ci-dessous. La livraison et l'installation des logiciels, la formation et le transfert de compétences en ce qui les concerne sont des prestations intégrées à la location. Leur coût ne peut pas donner lieu à une facturation supplémentaire.

Concernant les appareils connectés en réseau, le titulaire met en œuvre un dispositif permettant, selon une architecture on-premise, cloud ou hybride, d'assurer les fonctionnalités suivantes. Le candidat précise l'architecture proposée ainsi que ses impacts en matière de sécurité, d'intégration au SI et d'exploitation.:

- Le relevé de compteur à distance pour chaque appareil dans un souci de simplification du circuit de facturation ;
- La supervision des volumes de copies réalisés par appareil et par utilisateur ou groupe d'utilisateurs ;
- Le contrôle et le suivi de l'ensemble des matériels connectés au réseau afin de prévenir des pannes éventuelles et des renouvellements de consommables. La gestion des stocks de consommables est réalisée automatiquement via un système de stock virtuel ou tout autre dispositif permettant le réapprovisionnement automatique en consommables selon des seuils définis avec Campus France.

Outre les fonctionnalités décrites dans le CCTP de l'accord cadre, la solution logicielle permet également :

- Pour la configuration n°1, la gestion sécurisée des impressions doit permettre la libération des impressions par badge ainsi qu'une authentification manuelle, via un mécanisme d'authentification compatible avec Entra ID, Active Directory et LDAP. Cette authentification devra s'appuyer sur des protocoles modernes tels que OAuth2, OpenID Connect ou SAML, ou sur des mécanismes standards d'intégration annuaire lorsque requis.. Les technologies des badges actuellement utilisés par les salariés de Campus France sont les suivants :

- Badges Mifare 13,56 MHz (solution à privilégier) ;
- Badge de proximité (utilisé pour le contrôle d'accès) 125 kHz ;

L'utilisateur doit pouvoir user du même badge pour tous les copieurs déployés, de la catégorie 1.

- Possibilité de mettre des règles de routage entre les imprimantes et les copieurs, en suggérant le choix du MFP au-delà d'un certain volume. Le candidat indique dans sa proposition les imprimantes (par fabricant ou modèle) compatibles avec cette exigence, présentes dans son catalogue.

- Via l'écran tactile du copieur, possibilité de choisir l'impression souhaitée et de l'envoyer à l'impression tout en sauvegardant ou supprimant les autres travaux dans la liste présente à l'écran
- Via l'écran tactile du copieur, Possibilité de modifier le Recto Verso, la finition (agrafage), le nombre d'exemplaires et NB ou Couleur avant l'envoi définitif du document à l'impression
- Possibilité de réaliser de la reconnaissance optique de caractère (OCR) par MFP ;
- Possibilité d'imprimer sur tous les périphériques en réseau ;
- Gestion des statistiques, des flux d'impression et relevés compteurs, gestion des travaux ;
- L'établissement dispose d'un environnement Microsoft 365 (Office 365). À ce titre, les candidats peuvent proposer des solutions nativement intégrées ou optimisées pour cet environnement, et devront en préciser les modalités d'intégration, de fonctionnement et d'exploitation.

Dans son offre, le candidat présente toutes les autres fonctionnalités des outils proposés et fournit impérativement une documentation rédigée en français qui précise les règles d'utilisation des outils précités.

§ 2 : CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LES DEUX CONFIGURATIONS DE COPIEURS

Les matériels doivent être de marque identique pour l'ensemble des besoins exprimés.

Les fonctions communes aux 2 gammes de produits sont :

- Ecrans tactiles permettant la mise en place d'une interface utilisateur commune à tout l'établissement ;
- Temps de sortie de la mise en veille le plus rapide possible
- Temps de sortie de 1^{ère} copie le plus rapide possible
- Permettre scan to mail et scan to fichier
- Encombrement le plus faible possible
- Pression acoustique en production et en veille la plus faible possible
- Logiciel de supervision de parc permettant la gestion automatisée des consommables (toners, agrafes, ...) niveau papier, alerte pannes matériel/logiciel, détection préventive sur l'usure des pièces (Cf. ci-dessus)

**§ 2.1 : CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LA CONFIGURATION
1 (C1) MULTIFONCTION A3 COULEUR « TYPE 1 »**

Fonctionnalités	Exigences
Production (il ne s'agit pas d'un volume forfaitaire de production sur lequel Campus France s'engage, mais de la capacité souhaitée pour la configuration concernée).	Volume pages mensuelles optimal > 10 000 Volume pages mensuelles maximal > 20 000
Fonctions	Impression copie numérisation fax (en option)
Caractéristiques copies	Recto verso automatique agrandissement réduction
Taille de l'écran (panneau de configuration)	Ecran tactile de grande taille (à préciser par le candidat)
Pavé numérique de commande	Le candidat doit préciser si disponible dans la configuration de base (alternative 1), non souhaité si optionnel
Format copie	A3
Couleur/N et B	Couleur
Vitesse de copie	40 ppm A4 Noir minimum (Le candidat doit préciser les vitesses N et B, Couleur pour les différents formats et en mode R/V)
Alimentation papier (format)	formats A4 A3 au minimum
Alimentation papier (autonomie)	Autonomie de 2000 feuilles (minimum) à partir de plusieurs cassettes (pouvant permettre de stocker format A4 et A3 minimum) (plus 1 bac multifonctions by-pass)
Alimentation papier (grammage)	Le candidat doit préciser le grammage maximum supporté en cassette et en by-pass
Capacité sortie	Par module finition interne 500 feuilles minimum
Finition	Le candidat doit préciser les possibilités offertes par le module de finition interne
Agrafage	Le candidat doit préciser les possibilités d'agrafage offertes par le module interne
Chargeur de documents originaux	Recto verso en 1 seul passage 150 feuilles mini
Qualité de numérisation	Doit permettre une qualité jusqu'à 600 DPI

Scan "to"	Le candidat doit préciser les possibilités en scan "to" (e-mail, fichier, clé USB)
OCR	Le candidat doit préciser les formats de fichiers possibles
Vitesse de numérisation	Le candidat doit préciser le nombre d'ipm maximum <u>en RV 1 passage (300 DPI)</u>
Détection des anomalies lors du scan	Le candidat doit préciser les possibilités de détection des anomalies lors du passage des originaux dans le chargeur de documents originaux (pages blanches...)
Connexion en réseau,	Le candidat doit préciser les OS supportés (Windows, macOS, Linux...) et garantir l'intégration avec Microsoft Entra ID, Active Directory et LDAP via des protocoles d'authentification modernes (SAML, OAuth2, OpenID Connect ou équivalents).
Impression sécurisée	Le candidat précise les badges compatibles avec sa solution : - Badges Mifare 13,56 MHz ; - Badge de proximité (utilisé pour le contrôle d'accès) 125 kHz ; Chaque copieur doit être équipé d'un lecteur de badge.
Divers	Le candidat doit préciser dans la fiche technique les autres caractéristiques du matériel proposé (notamment autres caractéristiques impressions, copies, scan, environnementales, techniques, sécurité...)

**§ 2.3 : CARACTERISTIQUES MINIMALES EXIGÉES POUR LA CONFIGURATION
2 (C2) Multifonction A4 couleur « Type 2 »**

Fonctionnalités	Exigences
Production (il ne s'agit pas d'un volume forfaitaire de production sur lequel Campus France s'engage, mais de la capacité souhaitée pour la configuration concernée).	Volume pages mensuelles optimal > 500
	Volume pages mensuelles maximal > 2000
Fonctions	Impression copie numérisation
Caractéristiques copies	Recto verso
Taille de l'écran (panneau de configuration)	Ecran tactile
Pavé numérique de commande	Le candidat doit préciser si disponible dans la configuration de (alternative 1) base, non souhaité si optionnel
Format copie	A4
Couleur/N et B	Couleur
Vitesse de copie	20 ppm A4 Noir minimum (Le candidat doit préciser les vitesses N et B, Couleur pour les différents formats et en mode R/V)
Alimentation papier (format)	formats A4
Alimentation papier (autonomie)	Autonomie de 500 feuilles (minimum) (plus 1 bac multifonctions by-pass)
Alimentation papier (grammage)	Le candidat doit préciser le grammage maximum supporté en cassette et en by-pass
Capacité sortie	Par module finition interne 200 feuilles minimum
Finition	Le candidat doit préciser les possibilités offertes par le module de finition interne
Agrafage	Le candidat doit préciser les possibilités d'agrafage offertes par le module interne
Chargeur de documents originaux	Recto verso en 1 seul passage 150 feuilles mini
Qualité de numérisation	doit permettre une qualité de 600 DPI

Scan "to"	Le candidat doit préciser les possibilités en scan "to" (e-mail, fichier, clé USB)
OCR	Le candidat doit préciser les formats de fichiers possibles
Vitesse de numérisation	Le candidat doit préciser le nombre d'ipm maximum <u>en RV 1 passage (300 DPI)</u>
Détection des anomalies lors du scan	Le candidat doit préciser les possibilités de détection des anomalies lors du passage des originaux dans le chargeur de documents originaux (pages blanches...)
Connexion en réseau,	Le candidat doit préciser les OS supportés (Windows, macOS, Linux...) et garantir l'intégration avec Microsoft Entra ID, Active Directory et LDAP via des protocoles d'authentification modernes (SAML, OAuth2, OpenID Connect ou équivalents).
Impression sécurisée	Pas d'authentification par badge nécessaire pour l'impression.
Divers	Le candidat doit préciser dans la fiche technique les autres caractéristiques du matériel proposé (notamment autres caractéristiques impressions, copies, scan, environnementales, techniques, sécurité...) L'encombrement doit être minimal car ces appareils seront mis à disposition d'une seule personne. Ce sont des moyens d'impression de « confort ».