

POUVOIR ADJUDICATEUR

FranceAgriMer

Adresse du siège : 12 rue Henri Rol-Tanguy - Montreuil sous Bois (93)

Adresse postale : FranceAgriMer -TSA 20002 -93555 Montreuil sous Bois cedex

ANNEXE 7 – Administration photocopieurs ToshibaFOURNITURE DE SERVICES D'ASSISTANCE
INFORMATIQUE**REFERENCE INTERNE DU MARCHÉ : SI-U_PROD2026-CDS**

GENERALITES

La gestion des photocopieurs Toshiba est assurée par la solution **FollowMe**.
La solution **FollowMe** est une solution de gestion centralisée des flux imprimés.

Tous les flux imprimés, quelle qu'en soit l'origine, sont dirigés sur un serveur central où ils sont analysés par un analyseur syntaxique qui en extrait des informations statistiques pertinentes.

Les travaux en attente sont ensuite soit directement envoyés vers le périphérique choisi par l'utilisateur (impression directe), soit conservés sur le serveur tant que l'utilisateur ne s'est pas présenté devant un matériel pour en demander l'impression (impression FollowMe sécurisée). Les deux modes peuvent être utilisés concurremment sur un même copieur. Le mode impression directe nécessite le module additionnel imprimante réseau.

Des règles peuvent être appliquées avant l'envoi vers le point d'impression pour réaliser des actions prédéfinies (par exemple redirection, blocage, envoi de mail) en fonction de critères liés au profil utilisateur, au type de documents ou à la nature de l'imprimante sélectionnée.

Toutes les transactions sont enregistrées dans une base de données afin de permettre l'analyse des consommations sous forme de tableaux ou de graphiques.

Des modules embarqués associés ou non à des lecteurs de badges de types variés permettent à l'utilisateur de s'identifier sur de nombreux matériels bureautiques avec un code, un badge ou leur identifiant mot de passe Active

Directory et de personnaliser les fonctions du copieur avec les données du profil utilisateur.

Les modules embarqués intègrent une fonction scan2me email et dossier permettant à l'utilisateur authentifié de recevoir par mail ou dans son dossier personnel un document scanné par le système sans aucune saisie, son adresse mail étant conservée dans son profil FollowMe.

INTERFACES WEB

Pour accéder à l'interface d'administration web

<http://serveur/fmwebadmin>

authentification manuelle fr sans mot de passe ou administrator /admin

Pour accéder à l'interface utilisateur web

<http://serveur/fmclient>

authentification Windows intégré sous IE

SERVICES WINDOWS

La solution FollowMe fonctionne à l'aide de services Windows qui doivent être en permanence démarrés.

Services FollowMe

Lors de l'installation de l'application, quatre services ont été créés

FM Q-Server

C'est le service principal qui gère le coeur de l'application FollowMe.

Ce service doit être obligatoirement démarré pour permettre le fonctionnement du logiciel.

Il est recommandé de le configurer en mode démarrage automatique pour qu'il se lance automatiquement au démarrage du serveur.

FM Q-Server E-Mail

Ce programme gère la messagerie entrante (mails envoyés au serveur FollowMe).

Le système détache les pièces jointes et génère un fichier spool pour que l'utilisateur puisse les imprimer.

Ce module est activé dans la configuration actuelle. Il est recommandé de le configurer en mode démarrage automatique.

FM Q-Server Google Cloud Print

Ce programme gère les imprimantes déclarées dans Google Cloud Print.

Ce module n'est pas activé dans la configuration actuelle. Il est recommandé de désactiver ce service.

FM Q-Server IPP

Ce programme gère les imprimantes IPP.

Cette fonctionnalité n'est pas utilisée dans la configuration actuelle. Il est recommandé de désactiver ce service.

Pour vérifier l'état des services :

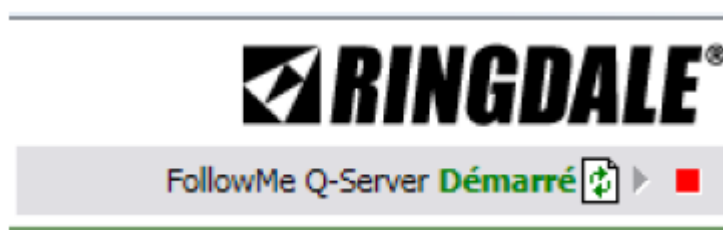
- A partir de l'interface de gestion des services

Lancer services.msc et consulter l'état des services ci-dessous

FM Q-Server	En cours d'exécution	Automatique
FM Q-Server E-Mail	E-Mail Servi...	Désactivé
FM Q-Server Google Cloud ...	Google Clo...	Désactivé
FM Q-Server IPP		Désactivé

- A partir de l'interface d'administration Web

Vérifier l'état des services dans la barre de menu en haut à droite de l'écran.



Pour arrêter les services, cliquer sur le carré rouge.

Pour démarrer les services, cliquer sur le triangle vert.

Pour paramétrer l'arrêt / le démarrage des services

A partir de l'interface d'administration web outils > options > contrôle du service

Contrôle du service			
Contrôle du service à partir page d'accueil:		Contrôler uniquement le service FM Q-Server	
Services	Etat		
FM Q-Server	Démarré	Marche	Arrêt
FM Q-Server E-Mail	Arrêté	Marche	Arrêt
FM Q-Server IPP	Arrêté	Marche	Arrêt
Serveur GCP	Arrêté	Marche	Arrêt

Services SQL

La base de données utilisée par FollowMe utilise un moteur MSSQL (SQLEXPRESS) installé sur le serveur.

Les services associés se nomment SQL Server (SQLEXPRESS) et SQL Server Browser.

Ces services sont configurés en mode démarrage est automatique.

Pour vérifier l'état des services SQL, se connecter à l'interface de gestion des services (services.msc)

SQL Server (SQLEXPRESS)	Permet de s...	En cours d'exécution	Automatique
SQL Server Browser	Fournit des ...	En cours d'exécution	Automatique

Les services SQL Server (SQLEXPRESS) et SQL Server Browser doivent être démarrés.
 Pour redémarrer un service, cliquer sur le bouton Redémarrer le service après l'avoir sélectionné comme indiqué dans l'image ci-dessus.

RESOLUTION D'INCIDENTS

Web service non accessible

Incident : Un utilisateur présente son badge sur un copieur ou saisit son identifiant/mot de passe mais l'interface web ne s'ouvre pas.

Un seul web service AltMDS est installé sur le serveur et est utilisé par tous les copieurs.
 Si un copieur fonctionne normalement, on a l'assurance que le web service fonctionne normalement.
 On distingue deux cas :

L'erreur se produit sur un seul copieur.

Le problème est lié au copieur. il faut alors tester le copieur,

- Redémarrer le copieur

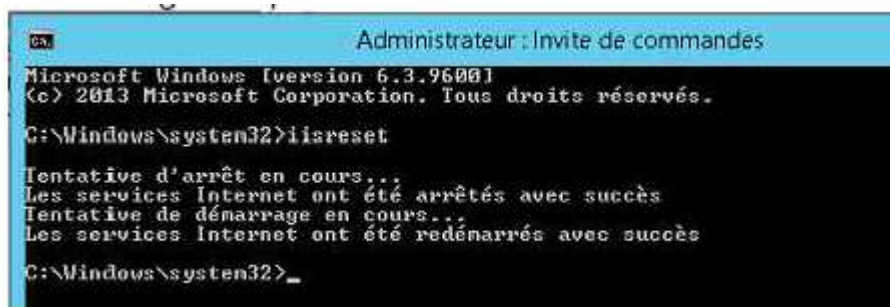
La première action consiste à le redémarrer, ce qui règle habituellement le problème.
 Le message "Téléchargement en cours" au bas de l'écran indique que le copieur n'arrive pas à se connecter au serveur.

L'erreur se produit sur plusieurs copieurs

Le problème est lié au web service, et/ou au serveur IIS hébergeant le serveur virtuel.

- Redémarrer les services IIS

La commande iisreset permet de redémarrer le serveur web par défaut et les serveurs virtuels associés.
 Elle corrige les problèmes de saturation du serveur IIS.



```

Administrateur : Invite de commandes
Microsoft Windows [version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Windows\system32>iisreset

Tentative d'arrêt en cours...
Les services Internet ont été arrêtés avec succès
Tentative de démarrage en cours...
Les services Internet ont été redémarrés avec succès

C:\Windows\system32>_
  
```

- Vérifier le fonctionnement du serveur web

Dans un navigateur web, saisir le lien <http://srvprinters/altmds>
 Si le serveur répond en affichant l'écran ci-dessous, le web service est opérationnel sur le serveur.
 Il devrait être disponible sur tous les copieurs.

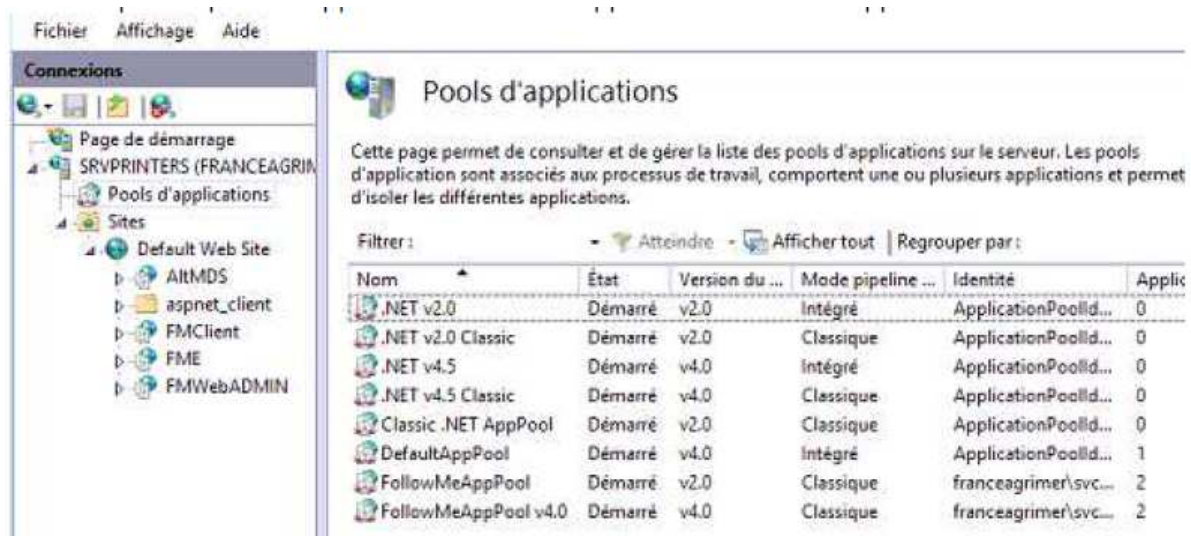


- Vérifier la configuration du serveur IIS

Si des erreurs persistent, il faut vérifier la configuration des services Internet. panneau de configuration > outils d'administration > Gestionnaire des services Internet



Vérifier que les pools d'application FollowMeAppPool et FollowMeAppPool v4.0 soient démarrés.



Si les pools d'application sont arrêtés, vérifier que le mot du passe du compte utilisé pour exécuter le pool n'a pas été modifié (procédure ci-dessous).

- Clic droit sur le pool d'application,
- Sélectionner la ligne paramètres avancés.
- Sélectionner la rubrique identité,
- Clic sur le compte existant pour faire apparaître le bouton permettant de modifier le compte et le mot de passe.
- Vérifier le fonctionnement avec un compte administrateur du domaine
- Redémarrer le pool d'application (clic droit sur le nom du pool puis redémarrer)



Impression impossible

L'utilisateur imprime des documents, mais ces derniers n'apparaissent pas dans la liste des travaux en attente.

Pour analyser le problème, le principe est de remonter à l'envers les différentes étapes du traitement

- Contrôle de la liste des travaux en attente

Interface d'administration web > Gestion > Travaux en cours > Travaux en attente



- Contrôle de la file d'attente de l'imprimante Windows

Dans le menu Windows panneau de configuration > outils d'administration > Gestion de l'impression > Imprimantes > copieurs_Toshiba > clic droit ouvrir la file d'attente de l'imprimante

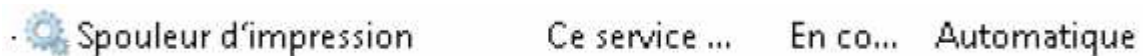


Cette file d'impression est normalement toujours vide, les travaux en attente étant immédiatement traités par le service FollowMe.

Si des documents sont en attente, arrêter/redémarrer le service FollowMe pour vérifier l'écoute sur le port 515

- Contrôle de l'état du spooler Windows

Dans le menu Windows panneau de configuration > outils d'administration > Services
Arrêter/redémarrer le spouleur d'impression pour réinitialiser la gestion des imprimantes



Impression lente

Vérifier que la configuration de l'imprimante Copieurs_Securise n'a pas été modifiée.

- Contrôle de la configuration de l'imprimante Copieurs_Securise

Vérifier les paramètres suivants

Onglet avancé

Lancer l'impression après la mise en spouleur de la dernière page

Onglet paramètre du périphérique

La mise à jour auto doit être décochée

Onglet avancé / impression par défaut / autres

La communication SNMP doit être désactivée.



Perte partielle de driver sur un poste de travail

Perte de la configuration de l'imprimante sur un poste de travail

L'utilisateur ne peut plus sélectionner noir/blanc couleur ou choisir mode recto/verso.

Lors de l'installation de l'imprimante, le système enregistre la configuration de l'imprimante dans un répertoire Toshiba dans le dossier de l'utilisateur

Pour régler ce problème, il faut, sur le poste de travail concerné :

- supprimer l'imprimante Copieurs_toshiba
- supprimer le dossier Toshiba dans le profil de l'utilisateur
- réinstaller l'imprimante Copieurs Toshiba.



Pas d'impression sur le copieur

Le document apparaît dans la liste des travaux en attente.

L'utilisateur peut le sélectionner et le libérer, mais l'impression ne sort pas.

- Contrôle de transmission

Vérifier que le spool arrive bien sur le copieur : la diode bleu en façade doit clignoter

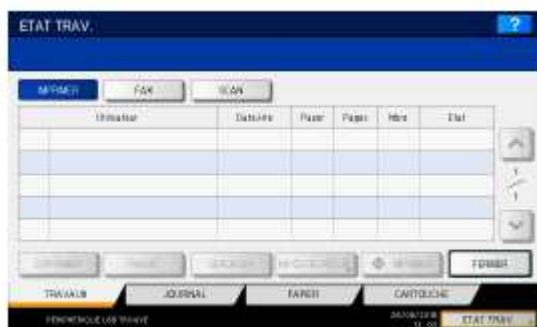
- Contrôle du format du document

Vérifier le format du document.

Si le document n'est pas au format A4 ou A3, le copieur attend du papier dans le Bypass pour poursuivre l'impression.

Vérifier sur le copieur l'état des travaux (bouton cerclé de rouge en bas à droite de l'écran tactile).

Vérifier la présence d'erreurs dans le fichier application de l'observateur d'événements du serveur.



- Contrôle de la liste des travaux en attente

Vérifier que le document ne soit pas réapparu dans la liste des travaux en attente sur le serveur.

Si tel est le cas, vérifier les droits d'utilisation dans le profil de l'utilisateur, vérifier les problèmes de communication

entre le serveur et le copieur. Vérifier qu'aucune règle ne s'applique qui bloque l'impression.

CONTRÔLES PERIODIQUES

Les tâches quotidiennes sont regroupées dans le planificateur de tâches Windows.

Pour toutes ces actions, le système génère des fichiers logs qui permettent d'en vérifier le bon fonctionnement.

Nom	Statut	Déclencheurs	Prochaine exécution	Heure de la dernière...	Résultat de la dernière exécution
Altis Audittrail2	Prêt	À 22:30 tous les lundi, mardi, mercredi, jeudi, ...	26/01/2018 22:30:00	25/01/2018 22:30:00	L'opération a réussi. (0x0)
Altis Backup	Prêt	À 23:30 tous les lundi, mardi, mercredi, jeudi, ...	26/01/2018 23:30:00	25/01/2018 23:30:01	L'opération a réussi. (0x0)
Altis compteur	Prêt	À 12:30 tous les lundi, mardi, mercredi, jeudi, ...	26/01/2018 12:30:00	25/01/2018 12:30:01	L'opération a réussi. (0x0)
Altis Sup. Files	Prêt	À 01:00 tous les lundi, mardi, mercredi, jeudi, ...	29/01/2018 01:00:00	26/01/2018 01:00:00	L'opération a réussi. (0x0)
FollowMe DB Schedule(0)	Prêt	À 07:15 tous les jours	27/01/2018 07:15:00	26/01/2018 07:15:00	L'opération a réussi. (0x0)
FollowMe DB Schedule(3)	Prêt	À 09:00 tous les jours	27/01/2018 09:00:00	26/01/2018 09:00:00	L'opération a réussi. (0x0)

- Contrôle de la synchronisation avec l'annuaire AD

La tâche planifiée FollowMe DB Schedule(3) exécute cette synchronisation.

Les fichiers logs sont créés dans le répertoire C:\Program Files (x86)\Ringdale\FM Q-Server\Logs sous le nom

UserImport_aaaammjj (x).log (aaaa année, mm mois, jj jour, x un incrément de 1 à n, un nouveau fichier log étant créé

dès que le précédent atteint 10 Mb).

A la fin du traitement (et donc à la fin du fichier), le système résume l'activité et les erreurs rencontrées.

- Contrôle de la synchronisation avec l'annuaire AD

	SI-U_PROD2026-CDS ANNEXE 7 – Guide d'utilisation Request Tracker
	Unité Infrastructure & Production

La tâche planifiée FollowMe DB Schedule(3) exécute cette synchronisation.

Les fichiers logs sont créés dans le répertoire C:\Program Files (x86)\Ringdale\FM Q-Server\Logs sous le nom

UserImport_aaaammjj (x).log (aaaa année, mm mois, jj jour, x un incrément de 1 à n, un nouveau fichier log étant créé

dès que le précédent atteint 10 Mb).

A la fin du traitement (et donc à la fin du fichier), le système résume l'activité et les erreurs rencontrées.

- Contrôle du relevé des compteurs

La tâche planifiée Releve compteurs exécute cette action.

Un log qui se nomme logcpt_aaaammjj.txt (aaaa année, mm mois, jj jour) est créé dans le répertoire d:\FollowMe\logs\altcpt

QUOTA D'IMPRESSION

Depuis le 1^{er} janvier 2026, des quotas d'impressions couleur ont été mis en place pour les agents du siège de Libourne.

Le quota par défaut est de 100 copies/impressions couleur par mois.

Pour certains agents des quotas supérieurs sont accordés (quotas positionnés en fonction des groupes Active Directory).

LOGICIEL CAPTURE & STORE

Un logiciel spécifique s'appuyant sur le logiciel FollowMe sera mis en place à partir de mai 2026.

Il permet de scanner et de renommer automatiquement les numéros d'ordre de fichiers et de journaux pêche (de 100 000 à 130 000 documents par an).