

ACCORD CADRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Achat et maintenance de photocopieurs

Article premier – Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet de définir les termes régissant les marchés subséquents à passer au cours de la période de validité du présent accord-cadre définie à l'article 7 ci-après.

L'objet de cet accord et des marchés qui seront conclus sur son fondement est :

- L'achat et la maintenance de photocopieurs pour les besoins de au titre des années

Pendant toute la durée de l'accord-cadre le titulaire devra notamment :

- Conseiller et assister le cas échéant le pouvoir adjudicateur dans sa politique de réduction de ses coûts d'impression.
- Fournir, installer et mettre en ordre de marche des copieurs numériques neufs ;
- Fournir et installer le cas échéant les logiciels associées (logiciels de gestion à distance du parc de photocopieurs, logiciel de soumission de travaux) ;
- Assurer, pour les copieurs connectés, l'installation initiale des logiciels et/ou des pilotes d'impression sur les postes clients ;
- Assurer, pendant la durée de maintenance, l'entretien préventif et curatif des copieurs ainsi que la fourniture des pièces détachées et de l'ensemble des consommables (hors papier) nécessaires à leur fonctionnement ;
- Assurer, pendant la durée de la maintenance et dans le cadre de la maintenance connectique, la mise à jour des logiciels et/ou pilotes d'impression (fourniture et installation des nouvelles versions) pour les copieurs connectés ;
- Assurer la formation initiale des personnels utilisateurs à la mise en service des copieurs.

Article 2 – Caractéristiques techniques des copieurs

2.1 – Caractéristiques communes aux copieurs des lots 1, 2 et 3

Les photocopieurs objet du présent accord-cadre devront être en mesure de fonctionner avec une qualité de papier ordinaire, de commercialisation courante. Ils devront également être capables de fonctionner avec du papier recyclé.

Les photocopieurs seront des copieurs numériques neufs, sauf acceptation par le pouvoir d'adjudicateur d'offres variantes portant sur des matériels reconditionnés.

Ils sont destinés à remplacer, pour l'essentiel, des photocopieurs faisant l'objet de contrats de location de maintenance auprès de différents fournisseurs.

2.2 – Caractéristiques techniques des copieurs

Pour l'ensemble des lots de l'accord-cadre les caractéristiques techniques des copieurs seront définies lors de la passation des marchés subséquents, les besoins réels n'étant pas forcément connus à ce jour.

Article 3 : Environnement informatique

3-1- Réseaux

.....

3-2- Systèmes d'exploitation

Postes de travail :

3-3- Sécurité

En raison de la nouvelle politique de sécurité toutes les machines connectables au réseau doivent supporter l'annuaire

Article 4 – Exploitation

Les copieurs composant le lot n°1 ne seront pas en principe utilisés en libre service.

Les copieurs composant les lots n° 2 et 3 seront en principe utilisés en libre service dans les différents services où ils seront installés.

Article 5 - Formation

Une formation sommaire à l'utilisation des copieurs devra être mise en place par le titulaire des futurs marchés subséquents au présent accord-cadre. Cette formation sera effectuée auprès des personnels des services utilisateurs.

Une formation devra également être prévue pour les personnels de la direction des systèmes d'Information (... personnes au minimum). Cette formation portera sur tous les aspects liés à la connectique en réseau des photocopieurs et en particulier sur les procédures d'installation des différents drivers et pilotes sur les postes informatiques.

Le titulaire précisera dans une annexe à son offre, les principales caractéristiques de ces formations (durée, contenu, type de support de formation). Le coût de ces formations sera compris dans le prix d'achat des copieurs.

Article 6 - Maintenance

Le titulaire s'engage pendant toute la durée du contrat de maintenance à maintenir les copieurs objet du présent accord-cadre en bon état de fonctionnement.

6-1-Définition des prestations

Visite systématique de maintenance préventive

Les visites et interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances initiales des copieurs.

Au cours de ces visites, il sera donc procédé aux opérations de maintenance nécessaires qui comprennent le réglage, la vérification des copieurs ainsi que les réparations éventuelles. Au cours de ces visites, le titulaire procédera également aux relevés des compteurs, relevés qui serviront pour la facturation de la prestation maintenance.

Maintenance corrective

Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement du matériel à la suite d'une défaillance non imputable à une utilisation anormale du matériel.

En cas de détérioration du matériel ou de défaillance résultant d'une utilisation anormale de ce dernier les frais de réparation et de remise en état du matériel seront facturés en application des tarifs (en vigueur au jour de l'intervention) du titulaire du marché, affectés de l'éventuelle remise ou rabais indiqué dans l'acte d'engagement du présent accord-cadre.

Maintenance connectique

La maintenance connectique comprend la fourniture des nouvelles versions logicielles des pilotes et ce pendant toute la durée de maintenance des copieurs.

Pour les copieurs connectés, elle comprend également l'installation des logiciels et/ou des pilotes d'impression sur les postes clients lors de la mise en service initiale des copieurs et pendant toute la durée du contrat de maintenance à la demande du pouvoir adjudicateur (en cas de déplacement d'un copieur par exemple).

Fournitures des pièces de rechange

Le titulaire s'engage à assurer la fourniture des pièces de rechange nécessaires aux opérations de maintenance. Les pièces enlevées aux fins de remplacement deviennent la propriété du titulaire.

Fourniture de consommables

Le titulaire assure, sans frais supplémentaire, la fourniture de tous les consommables nécessaires au fonctionnement des matériels à l'exclusion du papier et autres supports d'impression.

6-2-Modalités d'exécution

La prestation devra être exécutée à minima selon la périodicité et dans les délais déterminés ci-après et selon les modalités précitées.

Le soumissionnaire pourra proposer une offre de maintenance présentant de meilleures garanties de prestation.

6-2-1- Visites systématiques de maintenance préventive

Dates et heures

La fréquence des visites de maintenance préventive est fixée à une visite trimestrielle minimum (sauf proposition plus favorable indiquée par le titulaire dans son offre)

Cette fréquence pourra être augmentée, après accord entre les parties, si l'état ou l'utilisation des copieurs le rend nécessaire.

Les visites s'effectueront pendant les heures d'ouverture des services et des établissements scolaires soit du lundi au vendredi de ... h00 à ... h00 et de ... h00 à ... h00.

Rapport de visite

A l'issue de chaque intervention, le personnel du titulaire chargé des opérations de maintenance établit un compte-rendu de la visite sur le carnet d'entretien fourni par le titulaire lors de la livraison des copieurs et détenu par la suite par le service utilisateur. Ce compte rendu doit faire apparaître notamment :

- la date et les heures de début et de fin d'intervention, la consistance des interventions effectuées au titre de la maintenance préventive ;
- la position du compteur ;
- ainsi que, le cas échéant, ses observations, telles que : anomalies constatées, usure de certains organes, risques de détérioration, etc....

Le carnet d'entretien de chaque copieur est remis au service utilisateur, immédiatement après la visite.

Le titulaire donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des copieurs et les améliorations à apporter.

6-2-2- Maintenance corrective

Délai des interventions urgentes

Sur simple appel téléphonique, le titulaire déléguera sur place un technicien dans un délai maximum de ... heures (pour les photocopieurs des lots n°1,) et de ... heures (pour les photocopieurs des lots n°2 et 3), jours ouvrés, qui sera chargé de remettre les matériels en état de fonctionnement.

Les interventions s'effectuent pendant les heures normales d'ouverture des services comme indiquées ci-avant et donnent lieu à l'établissement d'un rapport de visite dans les conditions précisées ci-dessus.

Durée des interventions

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible.

Elles sont effectuées de manière à ne causer qu'une gêne minimale dans le fonctionnement des services.

Rapport de visite

A l'issue de chaque intervention, le personnel du titulaire chargé des opérations de maintenance établit un compte-rendu de la visite sur le carnet d'entretien fourni par le titulaire lors de la livraison des copieurs et détenu par la suite par le service utilisateur. Ce compte rendu doit faire apparaître notamment :

- la date et les heures de début et de fin d'intervention, la cause des incidents et la nature des réparations effectuées au titre de la maintenance corrective ;
- ainsi que, le cas échéant, ses observations, telles que : anomalies constatées, usure de certains organes, risques de détérioration, etc....

Le carnet d'entretien de chaque copieur est remis au service utilisateur, immédiatement après la visite.

Le titulaire donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des copieurs et les améliorations à apporter.

6-2-3- Maintenance connectique

La maintenance connectique comprend la fourniture des nouvelles versions logicielles des pilotes ainsi que la formation succincte des utilisateurs et ce pendant toute la durée de location des copieurs.

6-3 – Vérifications – Pénalités d'indisponibilité

6-3-1 - Vérification

Le pouvoir adjudicateur peut contrôler à tout moment la qualité et la quantité de prestations effectuées.

Les opérations de vérification ont lieu à l'occasion des interventions de maintenance ou indépendamment de celles-ci.

6-3-2 - Contrôle de l'obtention des résultats

Les résultats à obtenir sont appréciés d'une part, en comparant la qualité des copies produites avec un échantillonnage de copies fourni par le titulaire en début de contrat à partir d'originaux fournis par le pouvoir adjudicateur, d'autre part, en fonction du nombre de jours d'indisponibilité de l'équipement après une défaillance.

6-3-3 - Pénalités d'indisponibilité

En cas d'indisponibilité d'un copieur à la suite d'une panne, une pénalité journalière est appliquée au titulaire, lorsqu'au cours d'un trimestre donné, le nombre total de jours où le matériel aura été indisponible dépasse 7 jours ouvrés.

La pénalité sera calculée comme suit :

$$\text{Pénalité} = (C \times P) \times N$$

C = Nombre moyen de copies par jour effectuées sur le copieur sur la base de 24 jours ouvrés

P = Prix de la copie

N = Nombre de jours d'indisponibilité compte tenu de la franchise des 7 jours prévue ci-avant.

En cas d'indisponibilité prolongée ou répétée, le titulaire s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer un fonctionnement normal du matériel, faute de quoi il sera fait application des dispositions de l'article 7 du présent C.C.T.P.

6-4 – Appareil de remplacement

En cas de panne nécessitant une immobilisation prolongée de l'appareil supérieure à 10 jours ouvrables, le titulaire du marché s'engage à mettre à la disposition de la personne publique un appareil de remplacement équivalent pour garantir la continuité du service public. Le coût de cette prestation est inclus dans le prix de maintenance des matériels.

Cette mise à disposition s'effectuera pour la durée nécessaire à la réparation du matériel et dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception par le titulaire de la demande de remplacement formulée par le pouvoir adjudicateur (demande formulée par télécopie ou courrier recommandé avec A.R). En cas de retard, le titulaire sera passible, sans mise en demeure préalable, des pénalités prévues à l'article 15.1 du CCAP.

Article 7 – Conseil et assistance

Dans le cadre de cette prestation le pouvoir adjudicateur demandera au titulaire de réaliser un audit de ses systèmes d'impression. Cette demande n'interviendra qu'à une seule reprise sur la durée de l'accord-cadre et en principe dans le courant de l'année En outre, pendant toute la durée de l'accord-cadre, le titulaire pourra être amené à assister le pouvoir d'adjudicateur dans la définition de ses besoins et à apporter son expertise sur des questions soulevées par ce dernier et ayant un lien direct avec l'objet du présent accord-cadre.

Le coût de cette prestation sera compris dans le prix d'achat des copieurs.

7-1-Contexte et environnement technique

Le parc des systèmes d'impression de la personne publique est principalement composé :

- de photocopieurs connectés ou non, multifonction ou non ;
- d'imprimantes laser et jet d'encre ;
- de fax.

Ce parc se répartit sur plusieurs sites.

Un état détaillé du parc des photocopieurs est joint en annexe du présent CCTP.

Le nombre d'imprimantes en service s'élève à ... et le nombre de fax à

7-2 - Objectif

L'objectif poursuivi par la personne publique dans le cadre de cette prestation d'assistance et de conseil est double :

- Premier objectif : Rationalisation et optimisation du parc d'impression débouchant à la fois sur des réductions de coûts (diminution du coût à la page) et sur une nouvelle architecture du parc d'impression mieux adaptée aux besoins présents et futurs des utilisateurs.
- Deuxième objectif : Evaluation de l'impact environnemental du parc des systèmes d'impression avec pour finalité une optimisation des ressources dans le cadre du développement durable (réduction du volume d'impression, des émissions de CO2, diminution

de la consommation de papier, etc...)

7-3 - Méthodologie

Les candidats expliciteront dans leur mémoire technique la démarche qu'il compte mettre en œuvre en indiquant clairement les livrables produits à l'issue de chacune des phases de leur intervention et les tâches effectuées.

Les candidats préciseront également l'organisation du projet qu'il recommande en conformité avec les objectifs définis. Ils indiqueront notamment la participation qu'ils escomptent de la personne publique en particulier sur les points suivants :

- Fréquence de réunion du ou des comités de pilotage ;
- Groupes de travail ;
- Validation des livrables ;
- Documents et informations mises à disposition ;
- Etc...

Le plan de charge et le planning prévisionnel seront fournis par les candidats.

7-4 – Prestations attendues

Les prestations attendues sont les suivantes :

7.4.1 : Analyse du parc actuel

Le prestataire devra réaliser une analyse, sous forme d'inventaire, de l'ensemble du parc d'impression (copieurs, imprimantes et fax) en service. Pour ce faire, le titulaire pourra notamment s'appuyer sur l'inventaire du parc joint en annexe du présent C.C.T.P.

Cet inventaire devra être en mesure de préciser la nature du parc actuel :

- Le nombre et le type d'imprimantes ;
- Le nombre et le type de copieurs ;
- Le nombre et le type de fax ;
- La localisation et l'affectation des différents systèmes d'impression.

Livrables attendus à l'issue de cette phase :

Liste des équipements comprenant au minimum :

- Marque ;
- Modèle ;
- Numéro de série ;

- Technologie (jet d'encre , laser)
- Noir ou couleur ;
- Implantation (site, étage, bureau) ;
- Affectation (Direction, service, mutualisé ou non) ;
- Connecté ou non ;
- Multifonction ou non ;

7.4.2 : Analyse de la volumétrie des impressions, des numérisations, des télécopies

Le prestataire devra réaliser une analyse des impressions, des numérisations et des télécopies réalisées par les différents systèmes en service.

Cette analyse portera notamment sur le volume d'impression par appareil, sur le volume d'impression par type de documents (format A4, A3), sur le volume d'impression noir & blanc et couleur, sur les volumes de numérisation, sur le volume des télécopies.

La collecte des données pourra être réalisée soit par le biais d'une solution logicielle permettant de capter les informations sur les impressions réalisées, soit par extrapolation des données financières remises par la personne publique (montant des achats de consommables, de papier, etc...), soit en combinant les deux méthodes).

Livrables attendus à l'issue de cette phase :

Le prestataire devra remettre un rapport présentant une cartographie des impressions, des numérisations, des télécopies :

- Par appareil ;
- Par service ;
- Par type de document (formats A4 – A3, recto, recto&verso, avec ou sans agrafage, etc...) ;
- Par nature de document (N&B , couleur).

7.4.3 : Analyse financière du parc actuel

Le prestataire devra procéder à une analyse financière du parc actuel afin de déterminer le coût actuel du parc des systèmes d'impression.

Les coûts pris en compte sont :

- Les coûts d'acquisition et/ou de location ;
- Les coûts de maintenance ;
- Les coûts des consommables ;

L'objectif étant à partir des coûts constatés de déterminer le coût à la page actuel par type

d'appareil.

Livrables attendus à l'issue de cette phase :

Le prestataire remettra un rapport détaillé des coûts actuels du parc des systèmes d'impression afin de déterminer le coût à la page actuel pour chaque système d'impression et pour l'ensemble du parc.

7.4.4 : Analyse des pratiques d'impression

Le prestataire devra réaliser un audit des pratiques d'impression en cours en prenant en compte les habitudes de travail, les besoins des utilisateurs et les contraintes éventuelles liées aux locaux et/ou aux spécificités des missions.

Pour réaliser cet audit des pratiques d'impression, le prestataire devra prévoir des entretiens avec un panel représentatif de l'ensemble des utilisateurs qui aura été préalablement défini en accord avec la personne publique. La mise en place pour la durée de l'étude d'un outil logiciel capable de collecter et d'analyser les données sur les activités d'impression est également souhaitée si cette solution est techniquement envisageable.

Un entretien avec le service informatique doit être prévu afin d'estimer les coûts et la charge liés à l'organisation, ainsi que les aspects liés à la disponibilité des systèmes.

Le prestataire devra notamment recenser :

- Les besoins en impression ;
- Les besoins en numérisation ;
- Les besoins en copie ;
- Les besoins en télécopie ;
- La nature de la production réalisée (N&B ou couleur ; A4 – A3 ; etc...) ;
- Les contraintes (Confidentialité, proximité, applications métiers, etc...)

L'objectif étant :

- De mieux connaître les habitudes de travail et les comportements des utilisateurs ;
- D'avoir une meilleure connaissance des besoins par service, par utilisateur ;
- D'évaluer le taux de satisfaction ;
- D'évaluer le niveau de connaissance des fonctions avancées des matériels.

Livrables attendus à l'issue de cette phase :

Un rapport sera fourni à l'issue de cette phase faisant état de la synthèse des entretiens utilisateurs, des pratiques d'impression constatées, des attentes exprimées.

7.4.5 : Evaluation de l'impact environnemental du parc actuel

Le prestataire procédera à une analyse sommaire de l'impact environnemental du parc actuel sur les

points suivants :

- Consommation de papier ;
- Consommation d'énergie ;
- Bilan carbone (émission de CO₂)

L'objectif étant :

- De mesurer l'impact environnemental de nos pratiques d'impression ;
- De faire prendre conscience aux utilisateurs du bénéfice collectif qu'engendrerait un changement de nos pratiques d'impression en termes d'impact environnemental.

7.4.6 : Analyses et préconisations

Il s'agit ici de faire la synthèse des interventions précédentes afin de dégager :

- une vision exhaustive des matériels utilisés sur les différents sites ;
- une vision exhaustive des pratiques actuelles d'impression ;
- une vision du niveau de service offert aux utilisateurs.

L'objectif étant de calculer le coût total de possession (TCO) des systèmes d'impression, ainsi que l'impact environnemental du parc des systèmes d'impression.

A l'issue de cette analyse, le prestataire indiquera les préconisations qu'il propose pour répondre au double objectif poursuivi et selon les axes suivants :

- Optimisation du parc des systèmes d'impression dans le cadre d'une nouvelle architecture répondant aux objectifs poursuivis par la personne publique ;
- Evolution souhaitable des pratiques et activités de conduite du changement associées ;
- Equilibrage et homogénéisation des outils d'impression et des consommables ;
- Amélioration de la productivité.

Une ou plusieurs architectures cibles seront proposées, faisant chacune l'objet d'un calcul de retour sur investissement (ROI) objectif et non contestable.

Cette analyse et ces préconisations feront l'objet d'une présentation par le prestataire devant le comité de pilotage.

Livrables attendus à l'issue de cette phase :

Rédaction et présentation d'une ou deux plusieurs architectures cibles avec calcul d'un ROI.

7-5 – Documents à remettre

Pour chacune des prestations réalisées, le prestataire remettra 2 exemplaires des documents demandés (1 sous format papier et 1 sous format électronique).