



**Location de matériel d'impression bureautique et de
reprographie
Pour les sites de NEOMA BS**

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
N° CCTP : 2016-FCS-NBS-0009**

Lot	Désignation du Lot	Marché n°
1	Reprographie avec service support externalisés	APOFF/01/2016-FCS-NBS-0009
2	Impression bureautique	APOFF/02/2016-FCS-NBS-0009

**DATE ET HEURE LIMITES DE RECEPTION DES OFFRES :
Mercredi 18 octobre 2017 à 16 heures**

« ce marché est un marché public de fourniture passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert en application
des articles 25 et 66 à 68 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics »

Table des matières

Location de matériel d'impression bureautique et de reprographie	1
Pour les sites de NEOMA BS.....	1
1. PRESENTATION NEOMA BUSINESS SCHOOL	3
2. PREAMBULE.....	4
3. PRESENTATION DU PROJET	4
4. CADRE DE REPONSE.....	4
5. DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION.....	4
6. LOT 1 - REPROGRAPHIE AVEC SERVICE SUPPORT EXTERNALISE	5
6.1 Présentation des moyens de reprographie	5
6.2 Description des services attendus	6
6.3 OPTION 1 - numérisation couleur des factures fournisseurs (campus Rouen) dans le cadre de l'activité reprographie	7
7. LOT 2 - IMPRESSION BUREAUTIQUE.....	8
7.1 Objectifs du projet	8
7.2 Exigences fonctionnelles	8
7.3 Exigences technique	11
7.4 Caractéristiques des équipements bureautiques cibles	12
8. POUR TOUS LES LOTS	16
8.1 Déploiement des solutions d'impression	16
8.1 Services d'impression de base	18
9 COMITE DE PILOTAGE.....	21
10 REVERSIBILITE DES PRESTATIONS.....	21
11 MODALITES DE REPONSE.....	22
12 DATE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION	22
13 INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES.....	22
14 ANNEXES	23

1. PRESENTATION NEOMA BUSINESS SCHOOL

NEOMA Business School, née de la fusion de Rouen Business School et Reims Management School affiche une double ambition : être classée parmi les meilleures Ecoles européennes, tout en étant reconnue comme le partenaire privilégié des entreprises.

Dirigée conjointement par son Président, Yves Bénard, et son Directeur général, Frank Bostyn, NEOMA Business School a été créée sous le statut « Association loi 1901 », et son siège social est basé à Rouen.

Sa mission est d'éduquer et d'accompagner les managers et entrepreneurs de demains, en mesure d'exercer un leadership responsable et de dépasser les modèles dominants. En mettant ses compétences en matière de développement de talents au service de l'entreprise, l'Ecole se positionne comme son partenaire privilégié, répondant aux problématiques et défis auxquels elle est confrontée et l'accompagnant dans l'amélioration de ses performances.

NEOMA Business School, à travers ses 3 campus (Rouen, Reims et Paris), propose ainsi un large portefeuille de programmes, du Bachelor à l'Executive Education : Bachelor in Business Administration, Bachelor in Retail Management, BSc. in International Business, CESEM, TEMA, Master Grande Ecole, plusieurs Mastères Spécialisés et Masters of Science, et un International MBA.

Sa faculté est articulée autour de 7 départements académiques (Finance, Marketing, Stratégie et Entrepreneuriat, Systèmes d'Information, Supply Chain et Aide à la Décision, Hommes et Organisations, Compatibilité, Contrôle et Affaires Juridiques, Economie, Cultures et Affaires Internationales) et recense plus de 200 professeurs permanents.

L'Ecole compte plus de 40 000 diplômés, basés dans plus de 120 pays, à travers le monde.

Pour plus d'informations : <http://www.neoma-bs.fr>

NEOMA Business School, c'est :

- 75 M€ de budget
- 3 Campus : Rouen, Reims et Paris
- 200 professeurs permanents, 1600 intervenants professionnels
- 590 collaborateurs au total
- 8 500 étudiants (dont 30% d'étudiants internationaux)
- 1 réseau de plus de 40 000 diplômés
- 300 partenaires internationaux dans 75 pays
- 3 accréditations internationales

2. PREAMBULE

Courant 2017, NEOMA BS doit remplacer ses équipements d'impression qui arrivent à terme de leurs contrats de maintenance ou de leur location.

A cette occasion, NEOMA BS souhaite mettre en place une politique d'impression qui permette de réduire le nombre de modèles d'équipements et d'améliorer les services auprès des utilisateurs.

3. PRESENTATION DU PROJET

Les 3 campus de NEOMA BS sont équipés aujourd'hui de multifonctions, de scanners, d'imprimantes individuelles ou en réseau et à quelques endroits encore de fax, répartis dans différents services (Reims). Ceux-ci sont soit loués (multifonctions), soit acquis en fonds propres avec des contrats de maintenance et des coûts page incluant les consommables. Certaines imprimantes n'ont pas de contrat, donc les consommables sont achetés selon les besoins.

De ce fait, la Direction des Moyens Généraux souhaiterait mettre en place une réelle politique d'impression basée sur la convergence et la mutualisation des différents outils utilisés à Reims, à Paris et à Rouen. Pour cela, elle a décidé de faire appel à un prestataire pour mettre en place une solution d'impression homogène sur l'ensemble de ses campus, basée sur un service d'impression performant et économique.

Il est indispensable que chaque personne de NEOMA BS (personnel, enseignants, étudiants) puisse imprimer et récupérer ses impressions sur n'importe quelle imprimante, quel que soit le Campus où il se trouvera.

4. CADRE DE REPONSE

L'offre du candidat devra mettre en évidence l'adéquation entre la solution proposée et chaque point du cahier des charges.

Il est précisé que l'Ecole ne peut, sur la durée du marché, garantir l'utilisation de papiers de mêmes références et qualités, dans la mesure où son approvisionnement en papier est réalisé dans le cadre de marchés publics. L'emploi de papiers non agréés par les candidats pour leurs systèmes ne pourrait donc être opposé à l'administration. Par conséquent, le candidat ne peut imposer une marque ou un type de papiers.

5. DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

Sur les campus, le réseau multi campus de NEOMA BS est segmenté en différents Vlan qui correspondent aux différentes populations (administratifs, étudiants, professeurs).

L'ensemble des comptes du staff, des étudiants et des serveurs sont intégrés à des forêts Active Directory. Le parc de postes clients managés est de 700 équipements. Les postes des étudiants sont de type BYOD, dont la quantité approximative est de 8500.

6. LOT 1 - REPROGRAPHIE AVEC SERVICE SUPPORT EXTERNALISE

Le prestataire fournira les moyens humains et matériels de reprographie pour les **campus de Rouen et de Reims**.

Il est à noter que sur le Campus de Reims, un agent s'occupe actuellement de l'atelier reprographie. Si cette personne désire conserver son poste à, il est à envisager une mise à disposition ou un détachement de cette personne vers l'entreprise soumissionnaire, pendant la durée du contrat. Pour obtenir les informations relatives au salaire chargé de cette personne, vous pouvez en faire la demande auprès de M. PATENERE Olivier (olivier.patenere@neoma-bs.fr).

La solution proposée doit intégrer la maintenance matérielle des appareils (pièces, main d'œuvre et déplacement) et la fourniture de consommables autres que le papier.

6.1 Présentation des moyens de reprographie

Les moyens de reprographie devront permettre de la réalisation de la production à la demande des travaux et de finition suivants :

- Modèle IMP_A3_NB_GV : Impression et reproduction en noir et blanc, format A3/A4/A5, recto ou recto/verso ;
- Modèle MFP_A3_C_GV : Impression et reproduction en couleur, format A4/A3/A5 recto ou recto/verso ;
- Numérisation en couleur/N&B, format A4/A3/A5 recto ou recto/verso ;
- Mailing ;
- Façonnages :
 - Pliage en C ;
 - Agrafage ;
 - Reliure collée ;
 - Perforations 2-4 trous ;

Pour ce faire, le prestataire mettra en place un centre de reprographie qui disposera à minima des moyens suivants qui seront décrits par le prestataire :

- Capacité à imprimer de façon ponctuelle des Etiquettes, Enveloppes, Transparents ;
- Système d'agrafages de grande capacité ;
- Système de bandes thermocollées ;
- Système de pliage pour les courriers ;

Le centre de reprographie devra répondre aux demandes des utilisateurs notamment les travaux du type : papier entête, affiches, plaquettes, etc.

Le centre de reprographie disposera, outre des matériels et logiciels de reproduction, de matériels de finition.

Le centre de reprographie disposera d'un portail de soumissionnement intégrant le processus de validation interne de NEOMA BS. C'est par ce portail que les demandes de travaux lui parviendront.

Les impressions importantes devront suivre un circuit de validation par NEOMA BS.

6.2 Description des services attendus

Eléments	Description
Moyens matériels et logiciels	Le prestataire devra définir les moyens matériels et logiciels attendu pour réaliser sa prestation (locaux, alimentation électrique, réseau informatique, ordinateurs, logiciels, etc.).
Maintenance et consommables	La maintenance et les consommables associés seront compris dans l'offre du prestataire sur la durée du contrat.
Reporting de production	Le prestataire fournira mensuellement un reporting des travaux réalisés et des volumes de pages produites (NB, couleur, A4/A3, etc.).
Enquête annuelle satisfaction utilisateurs	Annuellement, le prestataire mènera une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs et présentera son plan d'actions pour améliorer le service auprès des utilisateurs.
Continuité du service	Le prestataire assurera un service. La plage horaire d'ouverture du centre de reprographie est de 8h00 à 18h00. Cette plage peut être modifiée et adaptée en fonction de besoins nouveaux.
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • 1 semaine pour les documents standards • J+2 à J+3 pour les documents prioritaires • J+1 pour les documents de haute criticité défini par la DRH (bulletins de salaire), Programmes (diplômes et sujets d'examens)
Confidentialité	Pour les documents ayant une confidentialité critique (sujet d'examen...) signalée par l'utilisateur, la production devra se faire exclusivement dans les locaux de NEOMA BS.
Traitement des urgences	Une procédure particulière sera établie afin de pouvoir assurer la production de travaux en urgence.
Gestion des priorités	Une procédure traitant de la gestion des priorités sera définie avec NEOMA BS en cas de conflits d'intérêt.
Livraison des travaux	<p>Reims : le transfert des documents sur le second Campus sera à la charge du prestataire. Néanmoins, un véhicule pourra être mis à disposition par NEOMA BS pour les liaisons inter Campus.</p> <p>Rouen : le transfert des documents dans les différents bâtiments composant le Campus sera réalisé par l'équipe Logistique du Campus de Rouen.</p>
Contrôle Qualité	Les travaux font l'objet d'un contrôle systématique de la part du prestataire. Dans l'éventualité d'un constat de défaut qualité nécessitant la reprise des travaux, les travaux concernés seront repris par le prestataire gracieusement.
Approvisionnement papier	Le prestataire gèrera l'approvisionnement et le stockage du papier qui sera mis à disposition par NEOMA BS..
Plaquette de présentation des différents services offerts	Le prestataire établira un catalogue des prestations prévues dans le cadre du contrat et des prestations optionnelles qu'il est à même de proposer exceptionnellement à NEOMA BS (avec catalogue des prix associés).
Formation du personnel de reprographie	Le prestataire formera le personnel affecté au service de reprographie à l'utilisation des matériels et logiciels de reproduction, des matériels de finition, des processus à mettre en œuvre pour la réalisation des travaux (de la demande au dépôt des travaux au demandeur).

6.3 OPTION 1 - numérisation couleur des factures fournisseurs (campus Rouen) dans le cadre de l'activité reprographie

Numérisation couleur des factures fournisseurs avec mise à disposition des fichiers PDF sur un disque partagé.

Quantité : environ 5000 factures annuelles (1 page ou multipages).

Prestation réalisée sur le site de NEOMA BS – **Campus Rouen uniquement.**

- Réception des factures au service reprographie
- Ces factures auront été préalablement triées par NEOMA BS et transmises dans des chemises identifiées par type de numérisation souhaitées (recto – recto/verso – recto multipages...)
- Numérisation couleur des factures
- Constitution du fichier PDF en sortie
- 1 fichier PDF par facture
- Règle de nommage du fichier : Nom du fournisseur + N° de facture (ces éléments seront identifiés au stabilo sur chaque facture par NEOMA BS)
- Les fichiers PDF seront mis à disposition sur un disque partagé dans un répertoire daté du jour (accès fourni par NEOMA BS)
- Le délai de dépôt des factures dématérialisées est de J+1 (mode dégradé : J+2 si plus de 50 factures par jour)
- Restitution des factures originales dans l'état initial (agrafé...)

7. LOT 2 - IMPRESSION BUREAUTIQUE

7.1 Objectifs du projet

Le présent marché a pour objet la location d'imprimantes intégrant la maintenance matérielle des appareils (pièces, main d'œuvre et déplacement) et la fourniture de consommable autres que le papier, pour les services de NEOMA BS, tel que décrit dans le présent document.

Les systèmes connectés devront sans contraintes se soumettre à l'impression de fichiers réalisés avec des applications de type bureautique à partir de Mac et PC, mais aussi de tablettes ou de smartphones.

L'objectif de la présente Politique d'impression bureautique est de :

- Apporter plus de qualité et de fonctionnalités à l'utilisateur en échange de pratiques responsables de sa part ;
- Faire des économies financières en :
 - Réduisant le gaspillage d'impressions ;
 - Mutualisant le parc d'équipements d'impression, et en diminuant le nombre de consommables ;
 - Limitant le nombre d'imprimantes individuelles ;
 - Diminuant le coût à la page ;
- Participer à la politique de Développement Durable de NEOMA BS;
- Homogénéiser les services d'impression des campus de Rouen, Paris et Reims.

L'expression des besoins répond aux attentes des utilisateurs de NEOMA BS qui se répartissent dans 3 catégories :

- « Administratif » : ensemble des personnels administratifs de l'établissement ;
- « Professeurs » : enseignants sédentaires ou vacataires ;
- « Etudiant » : étudiants des campus quelque soit leur formation ;

L'expression des besoins porte sur l'ensemble des matériels et de leurs fonctionnalités, couvrant les besoins des utilisateurs suivants :

- L'impression A4/A3 Noir et blanc, et Couleur ; Recto Verso
- La photocopie A4/A3 Noir et blanc, et Couleur ; Recto Verso
- La numérisation A4/A3 Noir et blanc, et Couleur ; Recto Verso

7.2 Exigences fonctionnelles

Le périmètre fonctionnel du projet doit couvrir les besoins suivants sur les campus de NEOMA BS :

- Impressions des personnels NEOMA BS (authentification + tracking);
- Photocopies des personnels NEOMA BS (authentification + tracking);
- Numérisations des personnels NEOMA BS (authentification);
- Impression des étudiants et facturation associée (authentification + gestion de quota);

- Photocopies des étudiants et facturation associée (authentification + gestion de quota);
- Numérisations des étudiants (authentification);

Identification des utilisateurs

L'accès aux fonctions disponibles sur les équipements d'impression ne sera possible que pour des utilisateurs identifiés (i.e. aucun accès libre et anonyme). L'utilisation de ces fonctions devra soit être traçable dans le cas du personnel NEOMA BS au moins au niveau du service, soit facturable individuellement dans le cas des étudiants.

Tout utilisateur dispose d'un compte référencé dans une des 3 forêts Active Directory et devra être identifié en tant que tel pour toute utilisation des équipements.

Tout utilisateur dispose d'un badge destiné à permettre l'accès contrôlé aux locaux. Ce badge devra également être utilisé pour accéder aux fonctions des équipements. La solution proposée devra prendre en compte l'utilisation du badge pour identifier physiquement les utilisateurs sur les équipements, et devra également rapprocher le badge capté avec le compte AD correspondant.

La perte du badge ne doit pas compromettre la sécurité du système, tout badge perdu doit pouvoir être désactivé immédiatement sur l'ensemble des équipements.

Ventilation des pages imprimées

La production des pages du personnel NEOMA BS doit être comptabilisée (tracking) :

- Le niveau de ventilation requis est le service de rattachement des utilisateurs ;
- La ventilation devra différencier les pages N&B des pages couleur, le recto/verso, A4/A3 ;
- La période de rétention des informations devra être paramétrable ;

La production des pages des étudiants sera facturée en amont par rechargement du compte de l'étudiant (gestion de quota - 500 pages par an et par étudiant forfaitairement, et possibilité de recharger au cours de l'année, idem pour les associations) :

- La solution devra offrir un dispositif permettant d'affecter un quota de pages à chaque étudiant ;
- Les pages Couleur et N&B, A4/A3, et Recto/verso n'étant pas facturées au même prix, la solution devra permettre de gérer un quota séparé pour la couleur ;
- Un quota de pages unique devra pouvoir être utilisé par les étudiants pour la copie et les impressions ;
- Les étudiants pourront recharger leur carte d'impression de manière autonome par un outil en ligne

De façon générale, la solution devra permettre de produire de façon centralisée une synthèse de la production selon sa nature (impressions, copies, A4/A3, Recto/Verso, Couleur, ...) sur une période donnée et sur un ensemble d'équipements donné.

Copies

L'activation de la fonction copie est conditionnée à la lecture du badge par l'équipement. L'accès doit être effectué selon une ergonomie directe limitée aux étapes suivantes : présentation du badge et sélection de la fonction copie par un bouton de l'écran d'accueil.

Le contrôle panel doit pouvoir être entièrement paramétrable et disposer d'une ergonomie identique quel que soit le modèle du catalogue (permettre de voir à distance le contrôle panel à distance est un plus).

Une fois déverrouillée, la fonction copie présente l'interface standard permettant de régler les paramètres standards de copie (format papier, agrandissement, couleur, R/V, ...). En plus de ces paramètres standards, l'équipement devra également permettre la copie de documents d'identité : le recto et le verso des pièces d'identité doivent pouvoir être copiés sur un unique recto A4.

La comptabilisation des pages produites, N&B ou couleur, devra respecter le nombre de pages réellement imprimées : pour tout travail de copie interrompu ou ayant généré un incident machine, seules les pages copiées avec succès seront comptabilisées. Ce point est requis dans le cas des copies facturées

Impressions

L'accès à la fonction impression sur les postes de travail est effectué via une file d'impression unique sur le poste de travail, quelle que soit l'imprimante cible. Le pilote d'impression fourni devra donc être universel : unique pour les modèles en parc et les éventuels modèles découlant d'une évolution de catalogue. Il peut éventuellement exister deux files d'impression sur le poste de travail : une file pour les impressions N&B et une autre dédiée aux impressions couleur.

NEOMA BS se trouve dans un contexte international. Les utilisateurs impriment dans différents formats papier.

Les équipements doivent donc proposer un ajustement automatique du format letter, ou autre, en A4 par défaut, si le format n'est pas reconnu.

L'impression lancée depuis le poste de travail devra faire l'objet d'une rétention sur un serveur d'impression (3 jours pour le staff et 6 heures pour les étudiants). L'utilisateur pourra alors présenter son badge devant l'équipement d'impression de son choix afin de libérer cette dernière. L'accès, quel que soit le Campus, doit être effectué selon une ergonomie directe limitée aux étapes suivantes : présentation du badge et sélection de la fonction de libération d'impression par un bouton de l'écran d'accueil. Si plusieurs travaux d'impression ont été lancés par l'utilisateur, l'équipement devra pouvoir lui donner le choix de libérer tout ou partie de travaux (ex : une impression lancée sur le Campus de Rouen doit pouvoir être récupérée sur le Campus de Paris à l'aide de mon badge).

La comptabilisation des pages produites, N&B ou couleur, devra respecter le nombre de pages réellement imprimées : pour tout travail d'impression interrompu ou ayant généré un incident machine, seules les pages imprimées avec succès seront comptabilisées. Ce point est requis dans le cas des impressions facturées aux étudiants.

Dans le cas d'une impression lancée en couleur et sortie sur une machine N&B, les pages produites devront être comptabilisées en N&B et non pas en couleur.

La solution devra proposer un mécanisme de purge régulière des travaux non libérés, selon une fréquence paramétrable.

Numérisation

L'activation de la fonction de numérisation est conditionnée à la lecture du badge par l'équipement. L'accès doit être effectué selon une ergonomie directe limitée aux étapes suivantes : présentation du badge et sélection de la fonction numérisation par un bouton de l'écran d'accueil.

Une fois déverrouillée, la fonction de numérisation présente l'interface standard permettant de régler les paramètres de numérisation (Format fichier, résolution, couleur, R/V, ...). La numérisation doit pouvoir être effectuée en double face couleur au format PDF et JPEG.

La solution devra permettre d'utiliser le canal de numérisation suivant :

- Numérisation vers courrier électronique à destination de la messagerie de l'utilisateur ayant présenté son badge ;
- Impression depuis un Smartphone ou tout autre équipement qu'un ordinateur

Télé-relevés et télé-administration

La solution devra proposer un outillage centralisé de relevé automatique des compteurs d'impression et de l'état des équipements, de tels relevés ne seront plus effectués manuellement.

Cet outil devra proposer les fonctions suivantes :

- Alertes en temps réel des incidents sur les équipements (avec NEOMA BS en destinataire) ;
- Relevé via le réseau des compteurs et de l'état des machines, selon une fréquence paramétrable ;
- Tableau de bord de l'état du parc ;
- Rapports de synthèse des données relevées, sur une période donnée et sur un sous-ensemble des équipements en parc ;

Le prestataire procédera aux vérifications de cohérence entre les compteurs des équipements et les compteurs des badges des utilisateurs. Dans le cas où il y aurait des incohérences, le compteur retenu pour la facturation des pages produites sur l'équipement sera celui qui est le plus avantageux pour NEOMA BS.

7.3 Exigences technique

L'implémentation des exigences fonctionnelles décrites ci-dessus devra prendre en compte les contraintes techniques décrites dans ce chapitre.

Contraintes communes à tous les équipements

Les fournitures afférentes au présent marché seront conformes aux normes homologuées applicables en France, suivant les spécifications de la norme AFNOR 35-260-10 (machines de bureau) et en tout état de cause, les normes européennes et françaises en vigueur au moment de la livraison.

Le prestataire mettra en œuvre un driver d'impression générique unique pour l'ensemble des équipements d'impression du projet.

Pour les matériels le langage impératif en français et en anglais est requis.

Le matériel devra avoir le marquage CE.

Papier utilisé

Les matériels fournis doivent accepter le grammage entre 70 et 170 gr pour les copieurs autres que ceux de la reprographie.

Authentification des utilisateurs

La technologie des badges actuellement en vigueur sur les sites s'appuie sur le standard MIFARE. Les autorisations personnelles s'appuieront sur les groupes AD.

Serveurs

La solution d'impression doit pouvoir être gérée de façon centralisée :

- Point unique et global de gestion des utilisateurs et des quotas associés ;
- Point unique et global de collecte des informations sur les pages produites ;

La solution proposée concernant les serveurs d'impression devra garantir l'intégrité des informations sur les pages produites (i.e. les quotas et informations de ventilation doivent être mis à jour en différé si nécessaire), et cela sur l'ensemble des Campus en épargnant les surcharges réseau.

7.4 Caractéristiques des équipements bureautiques cibles

En sa qualité de Campus Responsable, NEOMA BS valorisera les notes des candidats soucieux de la protection de l'environnement.

Ainsi chaque matériel proposé devra être conforme au référentiel Energy Star ou NF environnement. Le prestataire devra également préciser dans son offre, les différentes démarches qu'il entreprend en ce sens :

- Reprise gratuite des cartouches usagées et recyclage
- Utilisation de cartouches labellisées NF environnement
- Certification ISO 14001 (ou équivalent) du constructeur et du revendeur (copie des certifications à fournir)

La politique d'impression définie pour les campus NEOMA BS se base sur un catalogue comprenant les types points d'impression suivants :

- Point d'impression mutualisé staff
- Point d'impression étudiant libre-service
- Point d'impression étudiant salle de cours

Trois modèles principaux d'équipement pourront être proposés :

- Modèle MFP_A3/A4_C
- Modèle MFP_A4_C
- Modèle IMP_A4_NB

Lorsqu'il est indiqué un minimum dans les configurations décrites ci-après, le prestataire doit se rapprocher au plus près du minimum demandé. Toute fonctionnalité qui n'est pas demandée mais qui est proposée, car elle est nativement dans le matériel proposé, ne doit pas majorer le prix.

Modèle MFP_A3/A4_C

L'équipement multifonctions destiné aux points d'impression mutualisés staff et étudiants aura les caractéristiques suivantes :

Caractéristique	Description
Type d'équipement	Imprimante multifonctions A3 couleur
Vitesse d'impression	35 pages/minute
Format d'impression	A3/A4
Nombre de magasins papier	3 (tous configurables en A3/A4) + départ manuel
Capacités des magasins	Multi alimentation 3 magasins sécurisés: <ul style="list-style-type: none"> • Magasin 1 : grande capacité • Magasin 2 : 500 feuilles • Magasin 3 : 500 feuilles
Spécificité des magasins	Bacs verrouillés par une clé unique (pour l'ensemble des équipements du parc)
Recto Verso	Oui
Bac de réception	Simple, à décalage
Scanner	Couleur, R/V, chargeur de documents 50 feuilles, détection du format auto, double face
Copie	N&B/Couleur, A3/A4, agrandissement/réduction
Impression	N&B/Couleur, A3/A4
Numérisation	N&B/Couleur, A3/A4
Lecteur de Badge	MIFARE
Temps première page	<=10 s
Connexion réseau	Ethernet 100 Mbits ou giga port RJ45
Particularités	Socle si non compris dans le modèle de base (roulettes verrouillables)

Modèle MFP_A4_C

Concernant uniquement le personnel de l'Ecole, la configuration des lieux et le peu de personnes localisées à un endroit précis, peut engendrer une volumétrie d'impression moins importante, et de fait un matériel comportant des caractéristiques adaptées (Imprimante laser à moyen volume) :

Caractéristique	Description
Type d'équipement	Imprimante multifonctions A4 couleur
Vitesse d'impression	20 pages/minute
Format d'impression	A4
Nombre de magasins papier	2 (tous configurables en A4) + départ manuel
Capacités des magasins	Multi alimentation 2 magasins sécurisés: <ul style="list-style-type: none"> Magasin 1 : 250 feuilles Magasin 2 : 250 feuilles
Spécificité des magasins	Bacs verrouillés par une clé unique (pour l'ensemble des équipements du parc)
Recto Verso	Oui
Bac de réception	Simple, à décalage
Scanner	Couleur, R/V, chargeur de documents 30 feuilles, détection du format auto, double face
Copie	N&B/Couleur, A4, agrandissement/réduction
Impression	N&B/Couleur, A4
Numérisation	N&B/Couleur, A4
Lecteur de Badge	MIFARE
Temps première page	<=10 s
Connexion réseau	Ethernet 100 Mbits ou giga port RJ45
Particularités	Socle si non compris dans le modèle de base (roulettes verrouillables)

Modèle IMP_A4_NB

L'équipement multifonctions destiné aux points d'impression étudiant en salle de classe aura les caractéristiques suivantes :

Caractéristique	Description
Type d'équipement	Imprimante A4 monochrome
Vitesse d'impression	40 pages/minute
Format d'impression	A4
Nombre de magasins papier	2
Capacités des magasins	Multi alimentation 2 magasins sécurisés: <ul style="list-style-type: none"> Magasin 1 : grande capacité Magasin 2 : 500 feuilles
Spécificité des magasins	Bacs verrouillés par une clé unique (pour l'ensemble des équipements du parc)
Recto Verso	Oui
Bac de réception	Simple, à décalage
Impression	N&B A4
Lecteur de Badge	MIFARE
Temps première page	<=10 s
Connexion réseau	Ethernet 100 Mbits ou giga port RJ45
Particularités	Socle si non compris dans le modèle de base (roulettes verrouillables) Verrouillage des magasins papier par serrure ou cadenas

8. POUR TOUS LES LOTS

8.1 Déploiement des solutions d'impression

Pilotage du déploiement

Le prestataire mettra en place une équipe projet pluridisciplinaire expérimentée et compétente, en charge de :

- L'élaboration d'un plan projet ;
- L'ingénierie de la solution d'impression définitive ;
- La définition des procédures de déploiement ;
- La planification et de l'exécution des déploiements ;
- La définition et la mise en place des procédures de vie courante ;

Cette équipe sera à même de répondre aux attentes de NEOMA BS tout à long de la phase de déploiement de la solution d'impression.

Livraison des équipements

Le matériel est livré en présence du prestataire.

Aucune livraison par transporteur sans la présence du prestataire n'est acceptée.

Les différents types de matériels seront livrés aux adresses suivantes :

- Reims NEOMA BS – Campus 1 : 59, rue Pierre Taittinger - 51100 REIMS
- Reims NEOMA BS – Campus 2 : 120, avenue d'Epernay - 51100 REIMS
- Rouen NEOMA BS - 1 Rue du Maréchal Juin, 76130 MONT SAINT-AIGNAN
- Paris NEOMA BS - 8 et 9 Rue d'Athènes, 75009 PARIS

La livraison, le montage et la mise en service sont à la charge du prestataire.

Toute livraison de matériel doit s'accompagner de la remise d'une fiche technique rédigée en français précisant les conditions de fonctionnement.

La réception est prononcée sous réserve des vices cachés.

Si la fourniture ne correspond pas aux spécifications du cahier des charges, elle sera refusée, avec mise en demeure du prestataire d'avoir à la remplacer dans les 10 jours ouvrés.

Le prestataire indiquera obligatoirement dans sa réponse le nombre de personnes dédiées à l'installation des copieurs et la durée d'installation sans pour autant excéder 5 jours ouvrés à compter de la livraison. L'installation équivaut à la mise en production.

Délais de livraison

Le prestataire devra indiquer dans son offre le délai de livraison en jours ouvrés à partir de la notification du marché.

Installation et mise ordre de marche

L'installation et la mise en ordre de marche sont effectuées par le prestataire sous sa responsabilité sans supplément de prix.

Le matériel, impérativement neuf, devra être livré avec l'ensemble des caractéristiques demandées. Il sera étiqueté par une étiquette contenant à minima l'adresse IP de celui-ci et un nom conforme à la convention de nommage.

Le prestataire communiquera les contraintes techniques spécifiques liées au branchement des machines, ainsi que la consommation de chaque matériel. De même, il devra indiquer le temps de préchauffage nécessaire pour chaque machine.

Le prestataire se rendra sur les lieux d'installation pour visiter les différents sites et les emplacements.

Le prestataire procède contradictoirement avec le responsable du site à la mise en service du matériel.

A l'issue de la mise en service, les vérifications qualitatives prévues s'accompagnent d'un certificat de mise en service.

Chaque matériel fait l'objet d'un certificat de mise en service en 2 exemplaires signés par le réceptionnaire du service concerné et le prestataire.

Sur ce document seront mentionnées les références, numéro de série, adresse MAC, localisation, lien web, nombre de copies au compteur et date.

Dans un délai de 30 jours après l'installation, un exemplaire est adressé au prestataire pour valoir décision d'admission du matériel livré.

Les frais d'installation et d'enlèvement des matériels seront à la charge exclusive du prestataire.

NEOMA BS se réserve le droit de refuser des matériels proposés dans l'offre si ceux-ci ne peuvent être installés physiquement dans leurs locaux de destination.

Pendant la durée de location, et pour des raisons de déménagement ou de modifications internes des services de NEOMA BS, le prestataire s'engage à déplacer gratuitement les copieurs en tout lieu.

Prestation de formation des utilisateurs

Chaque matériel devra faire l'objet d'une démonstration d'utilisation auprès des personnels concernés dans chaque site.

La formation par service et par site d'installation sera à la charge du prestataire.

Le prestataire indiquera obligatoirement dans sa réponse le nombre de formateurs qu'il mettra à disposition assurer la formation, ainsi que la durée, il devra clairement expliquer comment les formations seront menées.

Accompagnement au changement utilisateurs pendant la mise en place de la solution

NEOMA BS souhaite mettre en place un accompagnement au changement pour ses utilisateurs tout au long des phases du projet, afin de limiter les perturbations liées à un changement de solution d'impression et de maîtriser dans le temps l'évolution des volumes d'impression.

Communication institutionnelle

Le prestataire fournira et mettra en œuvre :

- Une enquête de satisfaction des utilisateurs post-déploiement ;

Le prestataire fournira les supports de communication utilisateurs sur les produits et les usages suivants :

- Une fiche produit pour chaque équipement décrivant ses caractéristiques techniques ;
- Une fiche pour chaque équipement décrivant de manière macroscopique les fonctions ;

8.1 Services d'impression de base

Pour assurer la disponibilité des services d'impression de base et mis en place par le prestataire. Il a pour vocation de maintenir en condition de fonctionnement les équipements de NEOMA BS.

Il est responsable :

- de l'approvisionnement et l'implantation des matériels (raccordement au réseau informatique) ;
- de l'approvisionnement des consommables des équipements ;
- du fonctionnement des matériels d'impression et des lecteurs de badges ;
- de la prise en main des équipements par les utilisateurs ;
- des rapports de production des équipements et de facturation de leur utilisation;

Des niveaux de services sont définis pour assurer la qualité du service.

Ces niveaux sont mesurés et analysés régulièrement par NEOMA BS dans le cadre de comités de pilotage.

Service d'approvisionnement des consommables

Dans le cadre du service d'approvisionnement des consommables, le prestataire assurera :

- La commande par anticipation des consommables ;
- Le réapprovisionnement sur chaque site de NEOMA BS ;

Service de continuité du service des équipements

Dans le cadre du service de la continuité du service, le prestataire assurera :

- La maintenance de la solution d'impression (équipements, lecteurs de badges, logiciels, etc.)
Les prestations de maintenance concernent autant la maintenance préventive que la maintenance corrective et incluent le dépannage, le remplacement des pièces, la main d'œuvre et le déplacement ou tout autre frais.

Tous les frais de maintenance seront inclus dans le coût copie, la seule facturation possible par machine, sera donc la location et/ou le coût copie intégrant l'ensemble des services proposés.

Maintenance préventive

Elle comprendra toutes les opérations visant à réduire les risques de pannes et à maintenir dans le temps les performances des matériels à un niveau proche de celui des performances initiales.

Il s'agira notamment, pour le prestataire, de procéder aux opérations suivantes : réglages, lubrifications, nettoyages, fourniture de tous les consommables (sauf papier), remplacement des petites pièces, tous contrôles et mesures avec démontage du matériel.

Le prestataire peut proposer une maintenance de type « prédictive », c'est-à-dire disposer de l'information en temps réel des pannes de copieurs pour une réactivité maximum, des relevés compteurs, ainsi que du stock de toner nécessaire au bon fonctionnement des machines. Le

prestataire décrira précisément le fonctionnement du système mis en place pour répondre à cette maintenance.

Dans le cas où un tel type de maintenance serait souscrit, mais ne serait pas appliquées correctement par le prestataire (relevés compteurs non faits, défaut de stock de toner, panne récurrente.), il sera fait application du chapitre VI du CCAG FCS.

Afin que NEOMA BS puisse avoir une visibilité du fonctionnement de son parc copieurs, le prestataire devra fournir des statistiques de pannes, de bourrage ou tout autre élément qui peut venir impacter le bon fonctionnement du matériel.

Maintenance curative

Ce type de maintenance consiste à restaurer le bon fonctionnement d'un matériel tombé en panne ou susceptible de l'être.

Si le prestataire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses ateliers ou usines, il en informe au préalable le responsable de NEOMA BS afin que ce dernier mette en œuvre les dispositions qu'il juge utiles concernant la mise à disposition d'un matériel de remplacement.

Délais et durée d'intervention sur la maintenance curative

Sur simple appel téléphonique, le service technique du prestataire délèguera sur place un technicien dans un délai de 8 heures ouvrées maximum à compter de la signalisation de l'incident par les services de NEOMA BS par l'envoi d'un mail.

Chaque intervention sera obligatoirement validée par la personne responsable du site.

En cas de pannes répétées et quelle que soit la nature de la panne (soit un nombre d'interventions supérieur à 4 mensuellement) le titulaire s'engage à effectuer l'échange standard du matériel à ses frais dans un délai de 72 heures à compter de la demande écrite de NEOMA BS.

- Le suivi des incidents des équipements par télé administration et mise à disposition quotidienne de NEOMA BS.

Afin de maîtriser ses impressions, NEOMA BS souhaite avoir une visibilité de son parc en matière de volume, de pannes, d'utilisation et adaptabilité des matériels.

Ainsi il sera demandé de façon trimestrielle, les données brutes et les tableaux de bord spécifiant :

- Taux disponibilité de chaque matériel et de l'ensemble du parc ;
- Le taux de panne par matériel ;
- Les volumes par matériel ;
- Le nombre de tickets ouverts à la hotline ;
- Le statut et les actions en cours pour chaque ticket ouvert à la hotline (outil ticketing NEOMA BS) ;
- La durée moyenne de traitement d'un ticket par le prestataire ;

Le prestataire devra également préciser ce qu'il peut apporter à NEOMA en matière de services complémentaires, sans coût supplémentaire.

- La gestion des appels utilisateurs en cas de panne :
 - Le support aux utilisateurs pour la résolution de la panne (exemple : débouillage des

équipements) ;

- Le déplacement sur place en cas de difficulté à remettre en route (exemple : débouillage des équipements).;
- L'appel SAV pour intervention en cas de panne ;
- Le suivi de la résolution des pannes ;

Support à l'utilisateur à l'installation de la solution d'impression

Dans le cadre l'installation des équipements, le prestataire assurera:

- L'information sur le projet d'impression ;
- L'indication des équipements à proximité de l'utilisateur ;
- Le support téléphonique et la prise en main de l'équipement à distance ;
- La formation à la mise en œuvre des équipements pour les nouveaux arrivants (mise en œuvre des équipements et du système de badge);

Service de formation des personnels NEOMA BS

Le prestataire formera le personnel de NEOMA BS à chaque évolution des matériels, des logiciels de la solution d'impression (équipements d'impression, système de badge, etc.), ou des processus, durant la durée du marché, sur notamment :

- L'utilisation des machines (ensemble des fonctionnalités) y compris système de badges ;
- La maintenance de niveau 1 des équipements du parc ;
- Les logiciels de gestion du parc d'équipements ;
- Les processus mis en œuvre dans le cadre la solution d'impression ;

Service de communication utilisateurs

Audit des comportements d'impression des utilisateurs

A l'issue de la mise en place de la nouvelle solution d'impression, le prestataire réalisera un audit des comportements d'impression sur les sites Rouen, Paris et de Reims et définira un catalogue des bonnes pratiques d'impression (bureautique et reprographie) pour chaque population de NEOMA BS (administratifs, professeurs, étudiants).

Après validation par NEOMA BS, le prestataire réalisera 3 guides des bonnes pratiques en matière d'impression (bureautique et reprographie) pour chaque population :

- Administratif (impression couleur, mailing, etc.) ;
- Professeur (impression couleur, cours, TP, etc.) ;
- Etudiant (impression couleur, copies, scan, etc.)

Le prestataire assurera la diffusion de ces supports aux populations concernées.

Plan de communication utilisateurs trimestriel

Chaque trimestre, le prestataire mesurera l'évolution des volumes produits par le parc d'équipements bureautique et la reprographie, par zone d'impression et par population.

Puis, le prestataire mettra en évidence les dérives de volume de pages par population et types d'impression (NB, couleur, A3, etc.), afin d'établir un baromètre trimestriel des impressions chez NEOMA BS.

Il procédera à une analyse des comportements qui ont engendré ces dérives (mauvaise utilisation de la couleur, non-utilisation de reprographie, etc.) et communiquera à nouveau les bonnes pratiques d'impression auprès des utilisateurs, après validation de NEOMA BS.

9 COMITE DE PILOTAGE

Le prestataire organisera tous les ans un comité de pilotage en charge à minima :

- Gestion du contrat et des services ;
- Modifications contractuelles ;
- Suivi des productions et des dysfonctionnements ;
- Suivi des engagements contractuels et des niveaux de service ;
- Avancement des travaux et actions planifiées à court et moyen terme ;
- Revue des documents contractuels ;
- Suivi des risques ;
- Mise en place des plans d'actions ;

Le prestataire a la responsabilité de soumettre l'ordre du jour et les données de reporting consolidées 1 semaine avant la date du comité.

A l'issue du comité le prestataire rédigera un compte-rendu sous une semaine pour validation formelle de NEOMA BS.

Les membres du comité seront désignés au démarrage de la prestation. Ils auront le niveau de délégation nécessaire pour prendre des décisions et arbitrer sur les termes du contrat.

10 REVERSIBILITE DES PRESTATIONS

À la date effective d'extinction du contrat, pour quelque motif que ce soit, le Prestataire tiendra à la disposition de NEOMA BS, sans frais pour ce dernier la documentation opérationnelle dans sa dernière version.

Par ailleurs, le prestataire retirera les éléments déployés (parc d'équipements, logiciels, stock de consommables) dans le cadre du présent contrat à une date définie avec NEOMA BS, et un plan de communication ad hoc pour les utilisateurs de NEOMA BS.

Le prestataire assurera notamment la réversibilité des services dont il a la charge :

- d'installation des équipements,
- de fourniture des consommables et de papier,
- de maintenance des équipements et de la solution d'impression dans son ensemble,
- de reprographie,
- etc.,

afin de permettre à NEOMA BS de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture des prestations fournies par le prestataire à NEOMA BS, et, ce dans les meilleures conditions.

11 MODALITES DE REPONSE

Dans le cadre de sa réponse, le prestataire réalisera une visite technique du site pour déterminer la quantité d'équipements à installer, et leurs emplacements dans les locaux, afin d'assurer la meilleure accessibilité au service pour les utilisateurs (et précisera si des prises réseaux sont nécessaires).

La visite technique sur les sites de NEOMA BS, se fera aux horaires indiqués dans le règlement de consultation.

NEOMA BS fournira les plans des bâtiments pour faciliter l'inventaire et la localisation des équipements d'impression du site.

Le prestataire remettra l'offre avec un prix page NB et couleur, pour les pages produites par le parc d'équipements bureautique et pour les pages produites par la reprographie, le tout pour chaque lot prévu dans la réponse.

A l'issue de la remise de l'offre, le prestataire retenu mettra en place un pilote de la solution d'impression envisagée, permettant de démontrer le bon fonctionnement de celle-ci au regard des exigences de NEOMA BS et des obligations telles que mentionnées dans le CCTP.

12 DATE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION

L'ensemble des solutions d'impression bureautique et reprographie doivent être mise en œuvre pour la 2 janvier 2018.

13 INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES

Le prestataire devra préciser toute fonctionnalité à valeur ajoutée non énoncée dans ce cahier des charges et qui concourt à valoriser chaque matériel qu'il propose, ceci sans surcoût.

Fait en un seul original.

Le prestataire,

à....., le.....

Mention manuscrite « lu et approuvé »

Signature et cachet du titulaire

Le(s) candidat(s) doi(ven)t faire précéder sa (leur) signature de la mention manuscrite « Bon pour acceptation » ainsi que du cachet de son (leur) entreprise. Il(s) doi(ven)t être habilité(s) à signer au même titre que dans l'Acte d'Engagement.

14 ANNEXES

Quantité d'équipement estimée :

	Quantité estimée			
Modèle	ROUEN	REIMS	PARIS	Total
MFP_A3/A4_C	22	21	3	46
IMP_A4_NB	8	8		16
MFP_A4_C	2	4	2	8
IMP_A3_NB_GV Repro	1	1		2
MFP_A3_C_GV Repro	1	1		2

Il s'agit d'une estimation. Ces quantités pourront être revues à la hausse comme à la baisse.

Volume de pages produites annuelle estimées par NEOMA BS

		Rouen	Reims	Paris
Etudiants & Bureaux				
	Noir et Blanc	1 100 000	1 450 000	30 000
	Couleur	564 000	520 000	60 000
Reprographie				
	Noir et Blanc	2 486 000	3 120 000	
	Couleur	578 000	300 000	

Il s'agit d'une estimation. Ces quantités pourront être revues à la hausse comme à la baisse.