



**APPEL D'OFFRES POUR L'ACHAT ET LA MISE EN PLACE DE 1 MFP
ET DE LA MAINTENANCE POUR 5 ANS.**

Date limite de remise des offres : 25 janvier 2019 - 12h00

SIRET : 30546113900035

Tous droits réservés. L'information contenue dans ce document est confidentielle et peut être considérée comme secret commercial. Sans l'accord préalable de NAXAN, toute reproduction ou transmission à un tiers d'une partie de ce document par quelque moyen que ce soit est interdite, y compris à titre limitatif par des moyens électroniques, mécaniques, de photocopie, d'enregistrement ou tout système de traitement d'informations quel qu'il soit. L'autorisation d'utiliser toute ou partie de ce document n'implique pas son accès illimité au public.

Sommaire

INFORMATIONS GENERALES.....	4
Objet	4
Références	4
Environnement	4
Objectifs	5
OFFRES DES CANDIDATS	5
ACCEPTATION DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES	5
ANNEXE	12
NOTICE	13
PRESENTATION DU CANDIDAT.....	14
DETAIL DE LA CONFIGURATION	15

INFORMATIONS GENERALES

Objet

Achat et maintenance de matériels bureautique

Date limite de remise des offres : 25 janvier 2019 - 12h00

Dates d'installation des équipements et Volumétrie :

Equipements	Volumétrie moyenne annuelle		Date de renouvellement
	N/B	Couleur	
RDC	5 889	10 746	Semaine 12 / 2019

Références

La référence du présent appel d'offres est le :

AO/FEP Nord Normandie Picardie

Les offres des candidats sont à retourner par envoi postal avec accusé de réception, par mail à l'adresse p.villers@naxn.fr ou par dépôt manuel à l'adresse suivante :

**« Appel d'offres Parc d'impression FEP Nord Normandie Picardie »
A l'attention de Philippe VILLERS
11, rue du Moulin à Vent
76 150 Maromme**

Si le candidat souhaite disposer de précisions sur l'appel d'offres, la personne à contacter est :
Philippe Villers – 06 58 01 77 31

**L'appel d'offres est disponible en téléchargement aux adresses :
www.naxan.fr/AO**

(Il est à noter que toute modification de contenu ou de mise en page de la grille de réponse et du BPU / DQE sera sanctionnée par un rejet de l'offre)

Environnement

- Le FEP Nord Normandie Picardie dispose actuellement de 1 matériel qui sera renouvelé en mars 2019.
Le Siège social est situé à :
8, rue A Sakharov – Parc de la Vatine – 76130 Mont Saint Aignan
- L'environnement informatique est de type Windows.
- La FEP Nord Normandie Picardie imprime également à partir du logiciel NEOPOST.

Objectifs

- Assurer une maîtrise globale des dépenses pour les moyens d'impression.
- Faciliter la gestion globale de son parc d'impression. (Relation fournisseur, gestion financière, gestion technique...)
- Harmoniser la plateforme d'impression/numérisation via une maintenance unifiée afin de garantir une meilleure continuité de service.
- Mettre à niveau les équipements et les formations ponctuelles des utilisateurs.
- Disposer de matériels fiables et récents.

OFFRES DES CANDIDATS

1/ Durées

- Le marché est conclu pour une période de 5 ans.
- Les contrats de maintenance sont définis sur cette même période. Ils pourront être prolongés au maximum de 2 fois une année supplémentaire.
- Les tarifs unitaires proposés pour l'acquisition des différents types de matériels devront rester fixes pendant une période de 4 ans afin de permettre d'éventuelles adjonctions d'équipements pendant cette période.

2/ Livraison, installation et reprise.

- L'ensemble des matériels proposés sont neufs et disposent d'un compteur total inférieur à 50 copies et/ou impressions.
- La livraison, l'installation et la configuration des équipements est effectuée par le candidat.
- L'installation des drivers et des logiciels sur l'ensemble des postes informatiques est effectuée par le candidat.
- La reprise de l'équipement en place, propriété de Ricoh France est à prévoir :
 - o Pour livraison chez Ricoh France. (En attente de l'adresse de restitution)

Celui-ci sera à la charge du candidat, dans tous les cas il devra être réalisé dans un délai d'une semaine maximum après la mise en fonction des nouveaux équipements

Le candidat devra fournir une édition du dernier relevé compteurs des matériels repris et le communiquer au client (uniquement les matériels sous contrat de maintenance dont une liste sera remise au candidat)

- Les matériels doivent être livrés préconfigurés, conformément à la grille de suivi de parc qui sera remise.
- Les frais de déplacement et de reconnexion des équipements seront précisés dans l'offre de prix du candidat.
- La connexion des matériels sur le réseau informatique des sites se fera **obligatoirement en la présence et sous l'assistance du service informatique**. Les informations et contacts seront communiqués au candidat sélectionné.

3/ Tarifs et frais complémentaires

- L'ensemble des prix indiqués par le candidat sont exprimés en Euros Hors Taxe et en Euros Ttc.
- Le prix copie sera indiqué pour 1 copie en euro HT et sera fixé sans augmentation pendant une période de 1 an.
- Aucune assurance n'est à prévoir.
- L'augmentation annuelle des coûts copie ne pourra excéder 2,5%, il devra être notifié et devra être appliquée en début d'année. Toutefois cette augmentation ne pourra avoir lieu qu'au terme d'1 an minimum après la mise en place des premiers équipements.
- Les tarifs proposés pour l'acquisition des équipements et pour la maintenance sont distincts. Les offres ne doivent pas intégrer de volumétrie dans les prix d'achat.
- Aucun service payant complémentaire ne pourra être facturé hors frais de déplacement et de reconnexion des équipements dont les montants sont précisés dans la réponse du candidat.
- Les frais de facturation ou de dossier sont à la charge du candidat.

- Les tarifs unitaires proposés pour l'acquisition des différents types de matériels devront rester fixes pendant une période de 4 ans afin de permettre d'éventuelles adjonctions d'équipements pendant cette période.
 - Il n'y a aucun frais pour le retrait des matériels en fin de contrat.
- NB : En cas de choix par le FEP Nord Normandie Picardie de recourir à un Crédit-Bail, en cas d'impossibilité par le candidat de mettre en place un crédit-bail, une proposition en location financière pourra être retenue. Elle devra inclure un engagement du candidat de laisser l'usufruit, du ou des équipements au FEP Nord Normandie Picardie au-delà de la durée du contrat initial (5 ans) sans coût de location supplémentaire.
- Les coûts de maintenance, au-delà de cette durée du contrat initial (5 ans) restant à la charge du FEP Nord Normandie Picardie dans les mêmes conditions.
- Il sera également admis que les équipements restant la propriété du candidat, celui-ci aura à sa charge de les récupérer à ses frais au terme de leur utilisation.

4/ Maintenance des équipements

La maintenance des matériels consiste en toute modification de réglage, ainsi qu'en la réparation de toute panne ou de tout dysfonctionnement. La maintenance consiste également en visites de contrôle au cours desquelles les équipements sont vérifiés, réglés et nettoyés.

Le titulaire effectuera un contrôle périodique des matériels, selon un calendrier au minimum annuel. Chaque matériel doit disposer d'un carnet d'entretien qui précise le matricule du matériel, sa marque et sa référence. Dans ce carnet doivent figurer les dates et natures des interventions effectuées. Ce carnet d'entretien doit être disponible chez le client.

- Le titulaire interviendra également en cas de dysfonctionnements signalés par le client au plus tard 8 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax.
- En aucun cas les collaborateurs du FEP Nord Normandie Picardie ne pourront être mis à contribution pour quelque intervention sortant du cadre d'une utilisation standard de l'équipement.

Il s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaire, dans un délai de trois jours ouvrables, un appareil de remplacement de même nature dans les cas suivants :

- s'il n'est pas possible d'effectuer sur place les réparations ;
- en cas de dysfonctionnements trop fréquents (le mauvais fonctionnement d'un matériel sera automatiquement constaté au-delà de trois interventions dans une période de trente jours, effectuées à la demande du client, même si l'origine du dysfonctionnement est différente d'une intervention à l'autre).

Le titulaire assurera, sans frais supplémentaires, la fourniture des pièces de rechange et la main d'œuvre nécessaire aux opérations visées aux alinéas précédents. Les pièces ne doivent présenter aucun défaut de matière ou de fabrication et avoir été essayées et contrôlées après remontage.

Par ailleurs :

- Il n'y a pas d'engagement sur la volumétrie noir & blanc et couleur.
- La numérisation de documents ne doit pas être facturée.
- Les contrats de maintenance sont définis sur une période de 5 ans, soit 20 trimestres. Ils pourront être reconduits au maximum 2 fois, par période d'1 an, sur simple demande du client et dans les conditions définies dans l'article 3, sans que le fournisseur puisse s'y opposer, sous réserve d'un usage adapté à la taille de l'équipement.
- Sans engagement sur la volumétrie, il ne pourra pas être demandé de frais de sortie de contrat de maintenance en cas de demande de rupture de contrat anticipée, et ce, même si cette demande intervient avant une période de 5 ans.
- Les tarifs proposés pour la maintenance incluent la fourniture et la livraison des consommables (toner et agrafes), le remplacement des pièces défectueuses, les frais de réparation et de déplacement. Ils garantissent de façon générale le bon fonctionnement des équipements et de leurs accessoires.

5/ Consommables

- Les consommables seront fournis au fur et à mesure des besoins des utilisateurs par réapprovisionnement automatique.
- Un stock tampon de consommables devra être mis à la disposition du client.
- En cas de demande de réapprovisionnement supplémentaire, les consommables seront livrés ou expédiés dans les 24 heures suivant la demande sauf en cas de force majeure. Le client s'engage à ne pas utiliser d'autres consommables que ceux livrés par le titulaire.
- Les frais de livraison sont à la charge du candidat.
- Les consommables doivent être livrés avec un bon de livraison établi en double exemplaire portant obligatoirement les mentions suivantes :
 - l'identification du titulaire,
 - la référence et la localisation du (des) photocopieur(s) concerné(s),
 - la désignation du matériel ou des fournitures livrés et la quantité.

6/ Délais

- Les délais d'interventions techniques ne pourront être supérieurs à 6 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax du client.
- Les délais de livraison, de connexion, de configuration, d'installation des drivers et de façon générale de mise en fonction des équipements ne pourront excéder 4 semaines à partir de la date d'envoi du bon de commande.
- Les délais d'expédition des consommables ne pourront être supérieurs à 24 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax du client.
- Les engagements sont valables du lundi au vendredi, de 8h à 18h (heures d'appel).
- Le titulaire a une obligation de résultat.
- Le non-respect de ces délais entraînera sans préavis préalable l'application systématique de pénalités comme définies dans l'article 11.

7/ Formation des utilisateurs

- Une 1ère formation à l'utilisation des équipements devra être réalisée dans la semaine suivant l'installation des équipements.
- Les formations devront avoir lieu sur les différents sites du client.
- Tous les coûts relatifs à l'ensemble de ces formations, y compris les éventuels frais de déplacements, sont intégrés dans le tarif proposé par le candidat.
- Le candidat retenu fournira un support de formation aux utilisateurs.
- Il tiendra un registre des formations précisant le lieu de la formation, la date, le nom des utilisateurs formés et leur signature.

8/ Prestations additionnelles

Le candidat pourra répondre sur la disponibilité et le prix des éléments suivants :

- Service de gestion des pannes proactif : le copieur est capable de transmettre les commandes de consommables et les pannes directement au service technique du candidat afin de déclencher soit une livraison de toner soit le passage d'un technicien.
- Service de récupération des toners usagés.

9/ Pondération

Les éléments de pondération qui seront utilisés pour départager les candidats sont définis suivant la fourchette de poids suivant :

- 50 % : Prix (P_p)
- 45 % : Valeur technique (P_{tech})
- 5 % : Pondération supplémentaire

La pondération prix comprend le coût des équipements, de la formation, des prestations additionnelles, des frais d'installation ainsi que de la maintenance calculée sur 5 ans.

La pondération technique valorise notamment la vitesse d'impression, de numérisation, les capacités papier en entrée des matériels proposés, la mémoire disponible, le bruit et la consommation électrique (TEC*).

* La valeur TEC (Consommation Electrique Typique), correspond à la consommation standard hebdomadaire (kWh/semaine) mesurée selon le standard international utilisé par Energy Star. Cette méthode unifiée de calcul permet la comparaison de l'efficacité énergétique des différents appareils. Cette valeur est disponible à l'adresse : <http://www.energystar.gov/productfinder/product/certified-imaging-equipment/>

Afin de départager les offres sur l'aspect « facilité d'utilisation », une démonstration sur les équipements qui sont proposés doit être possible.

10/ Rejet des offres

Les offres seront systématiquement rejetées dans les cas suivants :

- Remise de l'offre hors délais.
- Non-respect des critères définis dans le présent appel d'offres.
- **Absence de paraphe sur toutes les pages, absence de date, de cachet de l'entreprise et de signature en dernière page.**
- Bordereau de prix incomplet et/ou absence de précisions dans les caractéristiques des matériels proposés.
- La totalité des matériels proposés ne disposent pas des caractéristiques communes minimales attendues comme définies dans l'article 15.
- Absence de documentation technique permettant de vérifier les caractéristiques annoncées

11/ Pénalités de retard

En cas de non-respect des délais prévus dans cet appel d'offres, les pénalités précisées ci-après pourront être déclenchées :

- Lorsque le délai contractuel de livraison d'un matériel sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 20 euros TTC par jour de retard et par appareil.
- Lorsque le délai contractuel de livraison des consommables sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 20 euros TTC par jour de retard et par appareil.
- Lorsque le délai contractuel d'exécution pour l'entretien et la maintenance d'un appareil sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 20 euros TTC par jour de retard et par appareil.
- Lorsque le délai contractuel de reprise du (des) appareil sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 20 euros TTC par jour de retard et par appareil.

Le titulaire sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception du montant des pénalités qui lui seront appliquées auxquelles s'ajoutera le coût de l'envoi postal. Les observations que le titulaire pourra être amené à formuler sur le décompte des pénalités devront être présentées au client dans un délai maximal de trente jours à compter de la date de réception de cette lettre recommandée.

12/ Facturation relative aux copies effectuées

La facturation sera établie en fonction du nombre de copies réellement effectuées. Les relevés compteurs seront effectués par un relevé automatique envoyé au candidat ou en cas d'impossibilité, celui-ci sera effectué par le client, par un relevé physique sur chaque équipement.

Dans ce dernier cas, la transmission de ce document au titulaire sera effectuée par télécopie, mail ou tout autre support d'échange propre au titulaire.

La facturation des copies fera l'objet d'une facture trimestrielle globale et détaillée à terme échu.

Ces factures globales devront préciser pour chaque équipement :

- Le modèle ;
- Le matricule ;
- La localisation ;
- Le compteur relevé à la fin du trimestre T;
- Le compteur relevé à la fin du trimestre T-1, pour la première facture, le compteur « départ » inscrit sur le procès-verbal d'installation ;
- La volumétrie facturée ;
- Le coût copie facturé ;
- La déduction, par avoir, des retards constatés de SAV, selon les termes de l'article « Pénalités de retard » du présent document.

Aucun autre principe de facturation ne sera retenu, ni aucun forfait incluant ou non des copies, ni aucun engagement forfaitaire sur un volume de copies minimum.

En sus des éléments précisés ci-dessus, toutes les factures devront comporter les indications suivantes :

- Prix détaillé HT ;
- Taux et montant de la TVA ;
- Prix TTC ;

13/ Variantes acceptées

- Les configurations demandées sont définies à minima, toute réponse inférieure à ces exigences sera rejetée.
- Uniquement les plus-values sur les configurations minimales attendues sont acceptées. Il convient toutefois de respecter le type de matériel demandé afin de faire correspondre l'empatement attendu (pas de MFP à la place d'une imprimante).

14/ Engagement du titulaire

Les conditions de prix de la maintenance ne pourront pas être modifiées par le titulaire du marché.

15/ Engagement du client

Une estimation des matériels à renouveler est présentée dans cet appel d'offres, elle ne pourra tenir lieu d'engagement de la part du client.

Celui-ci restera libre de modifier le type et le nombre d'équipements qu'il sera amené à commander.

Le volume d'impression présenté est donné à titre indicatif et ne pourra être considéré comme un engagement.

Le FEP Nord Normandie Picardie règle ses factures par prélèvement.

16/ Caractéristiques communes minimales des équipements :

- La totalité des matériels proposés doivent disposer des spécificités suivantes :
 - ✓ Carte réseau, et câble réseau de longueur adaptée
 - ✓ recto-verso automatique,
 - ✓ By Pass,
 - ✓ chargeur recto-verso pour tous les MFP,
 - ✓ fonction scan vers fichier et mail pour tous les MFP,
 - ✓ langage PCL
 - ✓ protocole SNMP.

17/ Limites des prestations :

Les interventions consécutives à une utilisation anormale du matériel feront l'objet impératif d'un devis préalable et donneront lieu à l'établissement de bons de commande qui comporteront au minimum :

- la référence au marché,
- la désignation du matériel (marque, modèle et matricule),
- le lieu d'implantation du matériel,
- la nature de l'intervention demandée,
- le délai d'intervention,
- le prix H.T et T.T.C des pièces à remplacer.

L'utilisation anormale du matériel correspond aux dommages accidentels ou volontaires survenus aux matériels suite à de fausses manœuvres du personnel entraînant la détérioration ou le bris de certaines pièces ainsi que les chocs subis à l'occasion de déplacement des matériels non imputables au titulaire.

Le client ne pourra être tenu pour responsable des dégradations consécutives à des interventions répétitives de sa part si celles-ci sont liées à des dysfonctionnements de l'équipement. Sous réserve que le prestataire en soit informé par messagerie, appel téléphonique ou via un site Web dédié (exemple : bourrages papier répétitifs).

18 / Logiciels et solutions :

Sans objet

19/ Différends :

Pour tout litige découlant de l'exécution du présent marché la partie la plus diligente saisira les Tribunaux compétents.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent marché sera soumis au Tribunal de Commerce de Rouen exclusivement, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

ACCEPTATION DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres définit l'ensemble des conditions relatives à l'acquisition, la maintenance et les services souhaités par le client pour la mise en place de sa politique d'impression.

Le titulaire s'engage à respecter la totalité des critères définis dans les points 1 à 19 du volet « Offres des candidats ».

Le titulaire s'engage à respecter les conditions tarifaires qu'il propose dans le présent appel d'offres.

Les conditions spécifiées dans les points 1 à 19 du volet « Offres des candidats » prévalent sur tout document contractuel relatif à l'acquisition ou la maintenance signé avec le titulaire à l'issue du présent appel d'offres, et ce, sur une période de 5 ans.

Date :

Société et cachet de la société :

Mention « Acceptation des conditions » :

Nom, Prénom :

Fonction :

Signature :

Note : Veuillez parapher l'ensemble des pages du document y compris la dernière page et les annexes.

- Présentation du candidat
- Détail de la configuration
- Grille de réponse
- Bordereau des Prix Unitaires – Détail Quantitatif Estimatif

Afin de pouvoir traiter les réponses des candidats il est impératif de suivre les demandes suivantes :

Configuration attendue :

- Les configurations demandées sont définies à minima, toute réponse inférieure à ces exigences sera rejetée.
- Uniquement les plus-values sur les configurations minimales attendues sont acceptées. Il convient toutefois de respecter le type de matériel demandé afin de faire correspondre l'empattement attendu (pas de MFP à la place d'une imprimante).

Quantités attendues :

- Il est demandé de ne pas modifier les quantités attendues dans les options et de respecter strictement la règle de calcul dans le détail quantitatif, à savoir (prix unitaire de l'option x quantité initialement prévue). Toute remarque particulière doit simplement être indiquée dans la partie « remarque » qui figure sur chaque fiche réponse.
- De façon générale, en cas de doute il faut contacter directement le référent de l'appel d'offres dont les coordonnées figurent en page 4 du document.

Réponse tarifaire :

- Il est à noter que pour anticiper de futurs besoins éventuels, le prix unitaire de certaines options peut être demandé même si le détail quantitatif estimatif laisse apparaître une valeur nulle.
- Pour la maintenance, 1 seul coût copie N&B et 1 seul coût copie couleur sont attendus. Toute réponse différente sera rejetée.

Réponse technique :

- Le candidat devra fournir tous les supports techniques sur lesquels porte son offre et dans lesquels figurent précisément les détails techniques qu'il aura renseigné dans sa réponse (ex : consommation électrique, bruit ...)
- Les réponses techniques non renseignées ou erronées impliqueront systématiquement une note technique nulle, voir un rejet de l'offre (ex : pas de précision sur le critère bruit)

PRESENTATION DU CANDIDAT

Afin de vous présenter succinctement, merci de compléter la grille de présentation suivante.
 Pour les sociétés multi-agences, il est demandé d'apporter les informations relatives uniquement à l'agence qui répond à cet appel d'offres lorsque la mention « local » est précisée dans la grille ci-dessous.

Candidat	Note	Votre réponse
Type	Distributeur / constructeur	
Marque	Préciser les marques distribuées	
Implantation locale	Préciser le lieu de votre agence locale	
Implantations nationales	Préciser les départements	
Effectif local	Préciser l'effectif global local et le nombre de techniciens	
Effectif national	Préciser l'effectif global national et le nombre de techniciens	
Date de création locale	Préciser la date de création de votre agence locale	
Date de création nationale	Préciser la date de création de votre groupe	
CA 2017 local	Préciser le CA de votre agence locale	
CA 2017 national	Préciser le CA de votre groupe national	
Nombre de clients locaux	Préciser le nombre de clients de votre agence locale	
Nombre de clients nationaux	Préciser le nombre de clients sur le plan national	
Parc machine local	Préciser le nombre de machines que votre agence locale gère	
Parc machine national	Préciser le nombre de machines que votre groupe gère sur le plan national	
Références	Préciser vos références actuelles dans le secteur du client en précisant le nom et la fonction de votre interlocuteur.	

DETAIL DE LA CONFIGURATION

Situation	Contraintes	Clef	Type	Vitesse	A3	Couleur	Bac A4	Bac A3	Fax	Meuble	Finisseur	Autre	Réf Marché
RDC	sans	1	MFP	≥25	Oui	Oui	1	1	Non	oui	Oui	Non	1