



**C.C.T.P.**

**NAXAN**

Bureau d'études et de conseil dans l'optimisation financière et technologique des matériels d'impression bureautique

**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
OFFRES DES CANDIDATS .....	5
1/ Durées.....	5
2/ Livraison et installation.....	5
3/ Tarifs et frais complémentaires.....	5
4 / Maintenance des équipements.....	6
5/ Consommables .....	6
6/ Délais .....	7
7/ Formation des utilisateurs.....	7
8/ Prestations additionnelles .....	7
9/ Pondération.....	7
10/ Rejet des offres.....	8
11/ Pénalités de retard .....	8
12/ Facturation relative aux pages imprimées .....	8
13 / Variantes acceptées.....	9
14 / Engagement du titulaire .....	9
15 / Engagement du client.....	9
16 / Caractéristiques communes minimales des équipements :.....	10
17 / Limites des prestations :.....	10
18 / Logiciel* : .....	10
B / Logiciel de remontée de compteurs :.....	10
19 / Différends : .....	11
ACCEPTATION DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES .....	12

## INFORMATIONS GENERALES

### Objet

**ACCORD-CADRE RELATIF A LA FOURNITURE DE MATERIELS BUREAUTIQUE ET DE LA MAINTENANCE ASSOCIEE  
POUR LES MEMBRES DE L'OTRE**

**Date limite de remise des offres : Vendredi 24 mai 2019 à 12h00**

### Références

La référence du présent appel d'offres est le :

**AC/ OTRE /11122018-1**

Les offres des candidats sont à retourner par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**c.watterlot@naxan.fr**

Si le candidat souhaite disposer de précisions sur l'appel d'offres, les personnes à contacter sont :

**Corinne WATTERLOT  
c.watterlot@naxan.fr**

Afin de garantir une traçabilité dans les échanges sur le présent Accord Cadre, les titulaires privilégieront une communication par mail.

**L'accord-cadre est disponible en téléchargement sur :  
[www.naxan.fr](http://www.naxan.fr)**

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

L'ensemble des offres remises doivent intégrer par défaut les critères suivants, le présent document prévaudra sur tout autre support contractuel signé avec le titulaire retenu sur la durée du présent Accord Cadre.

### 1/ Durées

- Le présent Accord Cadre est conclu pour une période de 3 années civiles : du 27 mai 2019 au 26 mai 2022.
- Les tarifs unitaires proposés pour l'acquisition des différents types de matériels devront rester fixes pendant une période de 3 années civiles (du 27 mai 2019 au 26 mai 2022).
- Les contrats de maintenance établis entre l'adhérent et le titulaire dans la période du 27 mai 2019 au 26 mai 2022 auront une durée de 5 ans.
- Les contrats de location établis entre le client et le titulaire dans la période du 27 mai 2019 au 26 mai 2022 auront une durée de 3 ans minimum à 5 ans maximum.

### 2/ Livraison et installation

- 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 titulaire.
- L'installation des drivers et des logiciels sur l'ensemble des postes informatiques est effectuée par le titulaire.
- La reprise pour destruction des anciens équipements est à la charge du titulaire, l'enlèvement des équipements devra être réalisé dans un délai d'une semaine maximum après la mise en fonction des nouveaux équipements. Le titulaire 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 titulaire). Une lettre de cession lui sera remise.
- Les matériels doivent être livrés préconfigurés.
- Les frais de déplacement et de reconnexion des équipements seront précisés dans l'offre de prix du titulaire.
- 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 titulaire sélectionné.

### 3/ Tarifs et frais complémentaires

- L'ensemble des prix indiqués par le titulaire sont exprimés en Euros Hors Taxe.
- 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 3% et devra être appliquée en début d'année pour tous les équipements présents. 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'acquisition (achat ou location).
- Aucun service payant complémentaire ne pourra être facturé hors frais de formation, de déplacement et de reconnexion des équipements dont les montants sont précisés dans la réponse du titulaire.
- Les frais de facturation ou de dossier sont à la charge du titulaire.
- Il n'y a aucun frais pour le retrait des matériels en fin de contrat.
- Dans le cadre d'une Location avec Option d'Achat (LOA), l'option d'achat en fin de contrat ne doit pas excéder 1€HT par matériel.

#### 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 2 jours ouvrés après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax.

Au-delà de ce délai, il s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaire, dans un délai de trois jours ouvrables, un équipement de remplacement de même nature et de même marque dans les cas suivants :

- s'il n'est pas possible d'effectuer sur place les réparations ;
- en cas de pannes non réparables sous 5 jours ouvrables à partir de la date d'appel ;
- 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.
- Les coûts copies sur les imprimantes et les photocopieurs multifonctions sont identiques (hors presse numérique où une offre distincte pourra être proposée par le titulaire pour les coûts copie N&B et Couleur)
- La numérisation de documents ne doit pas être facturée.
- 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 le terme du marché.
- 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 du client. Le titulaire devra donc mettre des moyens adaptés (commande par email, via un formulaire dans un site Web, etc.) pour éviter le manque de toner dans les matériels pendant une durée maximum de 2 jours ouvrés.
- 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 2 jours ouvrés 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 titulaire.
- 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) matériel(s) concerné(s),
  - la quantité livrée.

## 6/ Délais

- Les délais d'interventions techniques ne pourront être supérieurs à 2 jours ouvrés 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 de reprise des équipements ne pourront excéder 2 semaines à partir de la date de demande de reprise notifiée par courrier, message électronique ou fax.
- Les délais d'expédition des consommables ne pourront être supérieurs à 2 jours ouvrés 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 9h à 17h (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 ainsi qu'à la solution logicielle si elle est attendue devra être réalisée dans le mois 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, seront détaillés dans le BPU par le titulaire.
- Le titulaire 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 titulaire pourra répondre sur la disponibilité et le prix des éléments suivants :

- Service de gestion des pannes proactif : le matériel est capable de transmettre les commandes de consommables et les pannes directement au service technique du titulaire 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 titulaires sont définis comme :

- 55 % : Prix ( $P_p$ )
- 40 % : Valeur technique ( $P_{tech}$ )
- 5 % : Développement Durable ( $P_{dd}$ )

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 la durée du marché.

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 pondération développement durable valorise les différents labels et normes mis en place chez le candidat.

\* 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/>

## **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 Accord Cadre.
- 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 16.
- 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 équipement.
- 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 équipement.
- Lorsque le délai contractuel d'exécution pour l'entretien et la maintenance d'un équipement 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 équipement.
- Lorsque le délai contractuel d'exécution pour la reprise des anciens équipements 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 équipement.

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 pages imprimées**

La facturation sera établie chaque trimestre en fonction du nombre de pages imprimées réellement effectuées. Si les matériels et l'environnement informatique le permettent, les relevés compteur seront directement transmis au titulaire via internet. A défaut, les relevés compteurs seront effectués par le client à partir de l'outil logiciel s'il est demandé ou, à défaut, par un relevé physique sur chaque équipement. 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 pages imprimées, ni aucun engagement forfaitaire sur un volume de pages 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'empattement attendu (pas de MFP à la place d'une imprimante).

### **14 / Engagement du titulaire**

Le titulaire du marché s'engage à pouvoir fournir les équipements qu'il propose dans son offre pendant une période de 3 ans (du 27 mai 2019 au 26 mai 2022).

Si ces équipements ne sont plus disponibles, il s'engage alors à fournir des équipements de même marque au moins équivalents sur les aspects fonctionnels et techniques que ceux sur lesquels il aura basé son offre.

Les conditions de prix matériels et maintenance ne pourront pas être modifiés 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.

Les membres de l'**OTRE** restent libres de retenir un **FOURNISSEUR** sans avoir recours à la mise en concurrence de ceux-ci dans le cadre d'un marché subséquent.

Dans ce cas, les tarifs proposés par les **FOURNISSEURS** dans cet accord-cadre sont pratiqués.

Dans le cadre de la mise en place d'un marché subséquent, les Clients pourront se baser sur les éléments de pondération précisés en Annexe 2 pour départager les offres des **FOURNISSEURS**.

Les Clients restent libres de modifier la valeur des différents critères de pondération.

## **16 / Caractéristiques communes minimales des équipements :**

- La totalité des matériels proposés doivent disposer des spécificités suivantes :
  - ✓ Carte réseau,
  - ✓ recto-verso automatique,
  - ✓ By Pass,
  - ✓ chargeur recto-verso pour tous les MFP,
  - ✓ gestion des codes et des quotas pour tous les MFP A3,
  - ✓ impression différée pour tous les MFP A3,
  - ✓ fonction scan vers fichier pour tous les MFP,
  - ✓ fonction LanFax pour tous les MFP équipés d'une carte fax,
  - ✓ langage PCL
  - ✓ protocole SNMP.
  - ✓ Postscript

## **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 à l'Accord Cadre,
- 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.

## **18 / Logiciel\* :**

\*Si une solution logicielle est attendue, la solution A ou B sera précisée dans le BPU/DQE.

### **A / Logiciel d'administration de parc :**

Afin d'optimiser la gestion des équipements, la mise en place d'un logiciel d'administration de la futur plateforme d'impression est attendue.

Pour chaque matériel connecté au réseau, le logiciel proposé par le titulaire devra répondre aux fonctionnalités attendues dans le BPU/DQE.

Le titulaire remettra un mémoire technique présentant les principaux avantages de sa solution.

Il détaillera aussi le contenu des formations administrateurs et utilisateurs qu'il souhaite mettre en œuvre.

Une démonstration des capacités de la solution proposée par le titulaire sera demandée aux titulaires.

Il appartiendra au titulaire de valider en amont l'ensemble des pré-requis techniques nécessaires à la mise en œuvre de sa solution. A ce titre, une visite sur site pourra être programmée.

### **B / Logiciel de remontée de compteurs :**

Le titulaire présentera dans son offre, une solution logicielle de remontée de compteurs pour les matériels connectés directement au réseau informatique.

L'objectif principal est d'obtenir une remontée des compteurs N&B et Couleur centralisée pour l'ensemble des matériels installés et connectés au réseau.

Le titulaire remettra un mémoire technique présentant les principaux avantages de sa solution.  
Il détaillera aussi le contenu des formations administrateurs et utilisateurs qu'il souhaite mettre en œuvre.

Une démonstration des capacités de la solution proposée par le titulaire sera demandée aux titulaires.

Il appartiendra au titulaire de valider en amont l'ensemble des pré-requis techniques nécessaires à la mise en œuvre de sa solution. A ce titre, une visite sur site pourra être programmée.

#### **19 / Différends :**

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

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Accord Cadre sera soumis au Tribunal de Commerce de Lille 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 CCTP 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 ce CCTP ainsi que les conditions tarifaires qu'il propose.

Les conditions spécifiées ci-avant prévalent sur tout document contractuel relatif à l'acquisition ou la maintenance signé avec le titulaire à l'issue du présent accord-cadre, et ce, sur toute la durée du marché.

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.