



APPEL D'OFFRES

Date limite de remise des offres :
Mercredi 06 novembre 2019 à 12h00

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
Environnement	5
Objectifs	5
OFFRES DES CANDIDATS	5
ACCEPTATION DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES	16
ANNEXE	17
NOTICE	18
PRESENTATION DU CANDIDAT.....	19
DETAIL DE LA CONFIGURATION	Erreur ! Signet non défini.

Objet

**Achat, Location avec option d'achat et maintenance de matériel bureautique – Imprimantes et copieurs
Marché à bons de commande sur une période de 5 ans**

Date limite de remise des offres : Mercredi 6 novembre 2019 à 12h00

Références

La référence du présent appel d'offres est le :

AO/MANITOU/20191010-1

Les offres des candidats sont à retourner par mail aux adresses suivantes :

c.watterlot@naxan.fr

Si le candidat souhaite disposer de précisions sur l'appel d'offres, la personne à contacter **par mail uniquement** est :

Corinne Watterlot
c.watterlot@naxan.fr

L'appel d'offres est disponible en téléchargement à l'adresse :

www.naxan.fr

(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

- Les installations de MANITOU GROUP sont réparties sur plusieurs sites internationaux. La liste des sites est donnée en Annexe n°1.

-MANITOU GROUP dispose de deux serveurs AD.

- Une quantification précise du nombre de matériels à renouveler sur l'ensemble du parc international de MANITOU GROUP ne peut être jointe à l'appel d'offres.

Cependant, à titre indicatif, il est fourni aux candidats une estimation des matériels à renouveler sur les sites de :

- MANITOU FRANCE : 104 imprimantes/123 MFP
- MANITOU ITALIE : 35 imprimantes/22 MFP
- MANITOU PORTUGAL : 3 imprimantes / 5 MFP
- MANITOU UK : 2 imprimantes / 2 MFP
- MANITOU BELGIQUE : 4 MFP
- MANITOU ALLEMAGNE : 3 imprimantes / 11 MFP
- MANITOU BRESIL : 10 MFP

A titre indicatif, la volumétrie moyenne annuelle N&B pour **MANITOU France** est d'environ 9 millions de pageset 2,5 millions de pages couleur.

Ces estimations seront considérées comme les estimations basses pour l'ensemble du parc international.

- L'environnement informatique est de type Windows à 99.5 %, avec quelques postes informatiques Mac.

Objectifs

- De réduire les coûts de location et d'achats d'équipements, et des prestations relatives au bon fonctionnement des équipements ;
- D'accompagner les changements du Groupe dans la politique des systèmes d'impression ;
- De bénéficier d'un haut niveau de disponibilité et de sécurisation des documents identiques quelque soit la division concerné ;
- De fournir une solution évolutive et flexible, adaptée aux nouveaux flux et aux futures évolutions en termes de système d'impression ;
- De minimiser l'impact de son activité sur l'environnement en maitrisant le nombre d'impressions.

PRESENTATION DE MANITOU GROUP

Manitou Group , référence de la manutention, est basé à Ancenis (Loire-Atlantique). Le groupe conçoit, assemble et distribue des solutions de manutention destinées aux secteurs de la construction, de l'agriculture et de l'industrie. Manitou Group a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires de 1,9 milliards d'euros (dont plus des deux tiers à l'international) sous les marques Manitou®, Gehl®, Mustang®, Loc® et Edge®, au travers de 1400 concessionnaires indépendants, dans plus de 120 pays. Manitou Group emploie environ 3200 personnes dont 40% à l'étranger.

Pour plus d'informations sur les divisions, les marchés consulter l'Annexe « 2018_BrochureCorporate_FR ».

PERIMETRE DE LA CONSULTATION

Ce document constitue le dossier de consultation émis par le groupe **MANITOU GROUP** pour l'ensemble des sites en France et à l'étranger (Italie, Portugal, Allemagne, Grande-Bretagne, Belgique, Pays-Bas et Brésil), en vue de choisir un prestataire qualifié en mesure de lui assurer dans les meilleures conditions techniques, commerciales et financières, les prestations relatives à la fourniture et à la maintenance de Systèmes d'Impression (Multifonctions, Imprimantes réseau) au niveau **National et International**, ainsi que la fourniture d'un logiciel d'administration de parc non propriétaire.

OFFRES DES CANDIDATS

L'ensemble des offres remises doivent intégrer par défaut les critères suivants :

1/ Durées

- Le marché est conclu pour une période de 5 ans.
- Les contrats de maintenance sont définis sur cette même période.
- Les tarifs unitaires proposés pour l'acquisition des différents types de matériels devront rester fixes pendant la durée du marché afin de permettre d'éventuelles adjonctions d'équipements pendant cette période.

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 candidat.
- Le prestataire fournira une procédure d'installation de l'imprimante aux utilisateurs
- La reprise pour destruction des anciens équipements est à la charge du candidat, l'enlèvement des équipements 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 à MANITOU (uniquement les matériels sous contrat de maintenance dont une liste sera remise au candidat). Une lettre de cession lui sera remise.
- 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 **suivant les recommandations du service informatique**. Les informations et contacts seront communiqués au candidat sélectionné.
- **L'installation devra être effectuée via un driver unique**
- **Chaque matériel devra être étiqueté via un sticker (taille minimum de 10x5cm) avec les indications suivantes :**
 - **Nom interne Manitou de l'imprimante**
 - **Code barre**
 - **N° de téléphone de la hotline SAV**
 - **N°interne ou n° de série à communiquer à la hotline**

3/ Tarifs et frais complémentaires

- L'ensemble des prix indiqués par le candidat sont exprimés en Euros Hors Taxe.
- Le prix copie sera indiqué pour 1 copie en euro HT
- Aucune assurance n'est à prévoir.
- Les coûts copie devront rester fixes sur toute la durée du marché.
- 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.
- 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 sur chaque site de MANITOU et de préférence au format électronique.

- Le titulaire interviendra également en cas de dysfonctionnements signalés par MANITOU au plus tard 8 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax.
- La Garantie de temps de rétablissement (GTR) est fixée à J+2 jours ouvrables après signalement.

Au-delà de ce délai, il s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaire, dans un délai de trois jours ouvrables, un appareil 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 de MANITOU, 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 copieurs sont identiques.
- 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 des utilisateurs. Le candidat 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 sur chaque site de MANITOU (1 à 2 jeux de toner par modèle en fonction des sites)
- 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. MANITOU 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) matériel(s) concerné(s),
 - la quantité livrée.

6/ Délais

- Les délais d'intervention techniques ne pourront être supérieurs à 8 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié) ou de fax.
- Les délais de remise en état d'un matériel 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.
- 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.
- Les engagements sont valables du lundi au vendredi, de 9h 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 formation à l'utilisation des équipements devra être réalisée dans les deux jours suivant l'installation des équipements.
- Les formations devront avoir lieu sur les différents sites de MANITOU. Elles seront organisées par service, autour de la machine.
- 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.

8/ Prestations additionnelles

Le candidat devra 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 candidat afin de déclencher soit une livraison de toner soit le passage d'un technicien.
- Service de récupération des toners usagés.
- Portail utilisateur permettant le suivi des consommables et des interventions

9/ Pondération

Les éléments de pondération qui seront utilisés pour départager les candidats sont définis comme :

- 35 % : Prix (P_p)
- 35 % : Valeur technique (P_{tech})
- 20 % : Soutenance/mémoire technique
- 10 % : Développement Durable

La pondération prix comprend le coût des équipements, de la formation, des prestations additionnelles, des frais d'installation, du logiciel s'il est attendu, 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 Soutenance valorise la capacité des candidats à présenter leur candidature et à apporter les précisions nécessaires à la bonne compréhension de leur offre, que ce soit du point de vue purement technique qu'au niveau du déploiement, ainsi que la présentation du logiciel d'administration de parc. Cela pourra prendre la forme d'une soutenance mais MANITOU pourra également apprécier les offres de chaque candidat au travers d'un **mémoire technique de 40 pages maximum (hors présentation générale de la société)**

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

Afin d'apprécier les offres sur l'aspect « facilité d'utilisation », une démonstration sur les équipements et sur la solution logicielle si elle est attendue devront être possible.

* 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 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 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 au bout de trois cas :

- Lorsque le délai contractuel de livraison d'un matériel sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation de MANITOU GROUP, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 100euros 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 de MANITOU GROUP, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 50euros TTC par jour de retard et par appareil.
- Lorsque le délai contractuel de remise en état d'un appareil (GTR) sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation de MANITOU GROUP, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 150euros TTC par jour de retard et par appareil.
- Lorsque le délai contractuel d'exécution pour la reprise des anciens équipements sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation de MANITOU, celui-ci encourra, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées comme suit : 100euros 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 à MANITOU GROUP 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 chaque trimestre en fonction du nombre de copies 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 MANITOU 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. Celle-ci sera envoyée au format papier et au format électronique.

Ces factures globales devront préciser au minima pour chaque équipement:

- Le numéro de commande initial
- Le modèle ;
- Le matricule ;
- 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 ;

Les modalités de facturation seront revalidées à chaque réunion de cadrage avec le membre concerné.

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'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 toute la durée du contrat.

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 de MANITOU GROUP

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

Le membre de MANITOU GROUP 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 membre de MANITOU GROUP s'engage à régler les factures fournisseur dans un délai de 45 jours « fin de mois » à compter de la date de réception de celles-ci.

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 avec déclenchement par badge avec suppression des fichiers non imprimés dans un délai communiqué par MANITOU GROUP,
 - ✓ fonction scan vers fichier & mails pour tous les MFP,
 - ✓ fonction LanFax pour tous les MFP équipés d'une carte fax,
 - ✓ langage PCL
 - ✓ protocole SNMP.
 - ✓ **Postscript**
 - ✓ **Lecteur de badge (sauf imprimante) technologie MIFARE desfire V1**

Les équipements devront permettre l'impression depuis :

- le CAO Suite PTC Creo Element.
- AUTOCAD 2019
- ERP M3 de la société INFOR

- AS 400 uniquement PCL

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.

18/ Logiciel d'administration de parc

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

La solution logicielle attendue devra être **WATCHDOC de l'éditeur DOXENSE**.

Pour toute demande d'information complémentaire, les candidats peuvent contacter directement la société DOXENSE par l'intermédiaire de :

Nabi HADJAM
Tél : 06 07 43 92 89

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

Chaque candidat devra prendre connaissance des besoins attendus détaillés dans le scénario d'usage en annexe 4.

Le candidat 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 candidat sera demandée aux candidats.

Il appartiendra au candidat 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.

La formation sur l'utilisation du logiciel devra être effectuée dans la continuité de son installation.

Le coût du logiciel devra intégrer la maintenance de celui-ci sur toute la durée du marché.

Par ailleurs, le nombre de postes informatique par site est de :

France MBF: 2000 PC
France LMH: 38
France CFM: 36
France MGS: 14
Italie : 220
Portugal : 30
Allemagne : 2
UK: 50
Belgique/Pays-Bas : 40
Brésil: 20

19 / Sous-traitance :

Il est demandé aux soumissionnaires de préciser dans leur offre s'ils auront recours à la sous-traitance et dans quelles conditions.

Les soumissionnaires référencés ne pourront avoir recours à la sous-traitance qu'après l'acceptation formelle écrite du groupe MANITOU GROUP.

En cas de recours à la sous-traitance, le soumissionnaire précisera le nom et les coordonnées du/des sous-traitant(s) et communiquera la copie de leurs assurances, qualifications, certifications et procédures qualités associées.

Le/les sous-traitant(s) restent sous la responsabilité du prestataire qui devra prendre toutes les mesures de garantie auprès de son sous-traitant. Dans le cas de l'intervention d'un sous-traitant la période de prise de connaissance des différents métiers du groupe MANITOU GROUP est à la charge du prestataire.

20 / Comités de pilotage :

Les comités de pilotage pourront être organisés.

Ces comités veillent au suivi de la qualité de service et abordent les points suivants :

- organisation;
- pilotage et suivi du déploiement du contrat sur les lots confiés aux soumissionnaires.

Les thèmes abordés lors de ces réunions seront :

- Point sur le déploiement du contrat, en mettant notamment en lumière les éventuelles variations d'activité notables, à la hausse comme à la baisse;
- Point sur les commandes, les livraisons, les installations;
- Point sur les contrôles des tarifs, des commandes et des facturations;
- Rationalisation du parc : analyse des machines sur/sous dimensionnées, analyse des machines du parc, analyse des usages des équipements et volumétries;
- Suivi des indicateurs de la performance environnementale;
- Le suivi des engagements contractuels de qualité de service;
- L'analyse des difficultés rencontrées et le choix des actions correctrices à mettre en œuvre.

Ces réunions feront l'objet de comptes-rendus rédigés par le fournisseur. Dans le cas d'incidents graves ou répétés, d'autres réunions pourront s'avérer nécessaires.

En cas de manquements répétés à son obligation et conformément aux engagements de qualité, le fournisseur pourra être déréféré totalement ou partiellement.

Les comités de pilotage seront constitués de coordinateurs de chaque partie sur chacune des zones.

Ces comités de pilotage seront trimestriels.

Une centralisation des informations devra être proposée par lot et communiquée aux interlocuteurs MANITOU GROUP en charge du pilotage du contrat au niveau global. Les rapports devront être consolidés, centralisés, et présentés à l'acheteur leader.

22 / Soutenances et tests

Les candidats présentant une offre jugée comme faisant partie des plus pertinentes se verront convoqués à une soutenance afin de présenter leur méthodologie de déploiement, l'animation du projet ainsi que leur mode de gestion des incidents et opérations de maintenance associées à savoir :

- Interlocuteurs dédiés sur toute la durée du marché en précisant leur périmètre d'action et leur capacité à résoudre les problèmes recensés.
- Le mode de gestion des demandes (ouverture, classification par sévérité, fermeture...);
- Le taux de résolution des incidents à distance;
- L'éventuelle escalade en cas de dysfonctionnement majeur ou prolongé;
- La capacité à fournir du matériel de rechange;
- La communication effectuée durant la gestion de l'incident et après sa résolution, et les livrables associés;
- La méthodologie employée afin d'assurer le respect des engagements contractuels et le paiement éventuel des pénalités associées selon les lots;
- Taux de réapprovisionnement des stocks des consommables et autres fournitures.

Les soutenances se tiendront à la date du vendredi 15 novembre 2019 chez MANITOU ANCENIS. Les horaires précis seront communiqués aux candidats concernés dès le 12 novembre 2019.

Les équipements, strictement de série (pas de présérie, ni de prototype) seront accompagnés de l'ensemble des documentations disponibles au moment du prêt (manuels techniques et d'utilisation, CD des pilotes,...).Ce point est primordial pour le bon déroulement des tests.

Le contrat de prêt devra obligatoirement tenir compte, en termes d'assurance, que les tests techniques des équipements pourront être sous-traités et effectués dans des locaux extérieurs du groupe MANITOU GROUP. Si un problème technique survient pendant les tests,une demande d'intervention sera envoyée par fax ou par mail à une personnepréalablement désignée. Un plan de test sera communiqué aux soumissionnaires afin d'analyser conjointement lesrésultats.

A l'issue des tests, les équipements seront remis à la disposition du soumissionnaire et repris par ses soins sous un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Le soumissionnaire prendra à sa charge les frais de transport, d'installation et de maintenance des matérielsprêtés.

Le 18 novembre 2019, les candidats sélectionnés pour le POC seront informés par MANITOU des modalités d'exécution (le POC se tiendra du 25 novembre 2019 au 20 décembre 2019)

Un bilan sur cette période de tests aura lieu au plus tard le vendredi 13 décembre 2019.

23 / 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 Nantes 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 groupe MANITOU GROUP pour la mise en place de sa politique d'impression.

Le titulaire s'engage à respecter la totalité des critères définis dans l'appel d'offres ainsi que les conditions tarifaires qu'il propose.

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.

- 1) Présentation du candidat
- 2) Implantation géographique des différents sites
- 3) Logiciel d'administration de Parc : Scénario d'usage
- 4) Détail de la configuration

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 même si cela ne concerne qu'un seul critère (ex : vitesse N&B attendue : 30ppm ; vitesse couleur attendue : 30ppm ; réponse vitesse N&B 32ppm ; réponse vitesse couleur : 29ppm).
- 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 * 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)

ANNEXE 1 - 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 2018 local	Préciser le CA de votre agence locale	
CA 2018 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.	

Caractéristiques globales obligatoires:

- Permettre le chargement des informations d'identification via l'Active Directory avec authentification via badge sur boîtier.
- Remontée d'information de tous les périphériques quelque soit la marque

Scénario d'usage du logiciel d'administration de parc pour chaque site (pour les matériels livrés par le titulaire) :

- Blocage de toutes les fonctionnalités (copie, impression, scan...) des équipements avant identification par badge et/ou code de l'utilisateur (notamment copies, impressions et toute autre fonctionnalité à détailler).
- Solution permettant à l'utilisateur de récupérer ses impressions sur n'importe lequel des équipements multifonction installés sur le site (follow me).
- Paramétrage d'un compte utilisateur sur le poste client pour impression sécurisée, affectation de droits, affectation de règles d'impressions et comptage des travaux d'impression ou copie.
- Copie d'un document après identification par badge afin de vérifier que le comptage de l'impression se fait correctement :
 1. Lancement impression.
 2. Vérification sur interface de statistique le statut du document (imprimé + comptage).
- Impression d'un document avec code utilisateur afin de vérifier que le comptage de l'impression se fait correctement :
 1. Lancement impression.
 2. Vérification sur interface de statistique le statut du document (imprimé + comptage).
- Impression d'un document avec code utilisateur pour impression différée afin de vérifier que le blocage est opérationnel :
 1. Lancement impression
 2. Vérification sur outil centralisé le statut du document (bloqué)
 3. Débloquer l'impression
 4. Vérification sur outil centralisé le statut du document (imprimé + comptage)
- Impression d'un document avec code utilisateur pour suppression différée :
 1. Lancement impression
 2. Vérification sur outil centralisé le statut du document (bloqué)
 3. Supprimer l'impression sur l'outil d'administration centralisé
 4. Vérification sur outil centralisé le statut du document (non imprimé et non comptabilisé + horodatage ? + comptage)
- Visualisation d'un tableau de bord permettant de suivre en direct l'évolution du parc
 1. Visualisation du statut des périphériques (en fonctionnement, en arrêt, en panne, etc.)
 2. Visualisation de la volumétrie effectué par périphérique sur une échelle de temps
 3. Visualisation de l'activité des utilisateurs
- Edition de tableaux statistiques avec paramétrages choisis par l'administrateur du logiciel (famille de périphériques, date, utilisateurs, utilisation, etc.)

Scénario d'usage de supervision de l'ensemble du parc national :

- Visualisation d'un tableau de bord permettant de suivre en direct l'évolution du parc
 1. Visualisation du statut des périphériques (en fonctionnement, en arrêt, en panne, etc.)
 2. Visualisation de la volumétrie effectué par périphérique