



Appel d'offres



Date limite de remise des offres :

LE VENDREDI 3 DECEMBRE A 12H

Table des matières

.....	1
INFORMATIONS GENERALES	2
OBJET	2
REFERENCES	2
ENVIRONNEMENT	3
OBJECTIFS	4
OFFRES DES CANDIDATS	5
ACCEPTATION DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES	15
ANNEXES	16
NOTICE	17

INFORMATIONS GENERALES

Objet

Achat/LOA et maintenance de matériel bureautique
Imprimantes et Copieurs
Marché à bons de commandes sur une période de 5 ans

Références

La référence du présent appel d'offres est le :

AO-CNEAP Combloux-St Gervais-1

Les offres des candidats sont à retourner par e-mail avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Camille Lemort : c.lemort@naxan.fr

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

Camille Lemort : c.lemort@naxan.fr

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



Parc de 8 matériels hétérogènes

Les installations sont situées à COMBLOUX et SAINT GERVAIS (74)



Volumétrie moyenne annuelle N&B

283 224

Volumétrie moyenne annuelle Couleur

180 480

Environnement informatique



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.
- Renouveler le parc sur la base de tarifs négociés dans la présente consultation.

OFFRES DES CANDIDATS

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

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 une période de 4 ans 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.
- L'installation des drivers et des logiciels sur l'ensemble des postes informatiques est effectuée par le 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. Reprise des anciens équipements

A. Contrat en cours : Achat

- La reprise pour destruction des anciens équipements est à la charge logistique 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 au client (uniquement les matériels sous contrat de maintenance dont une liste sera remise au candidat).
- Une lettre de cession lui sera remise.

B. Contrat en cours : Location

- La reprise des anciens équipements est à la charge du client selon les modalités définies sur son contrat avec le titulaire en place
- Un devis de reprise des équipements en place pourra être demandé au candidat à titre indicatif.

4. 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 et sera fixé sans augmentation pendant une période de 1 an.
- Les coûts copies sur les imprimantes et les copieurs sont identiques.
- La numérisation de documents ne doit pas être facturée.
- Aucune assurance complémentaire 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'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.

5. Service de Gestion Pro-Active

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

- Service de gestion des pannes proactif :

Le matériel est capable de détecter et de transmettre les pannes directement au service technique du titulaire afin de déclencher le passage d'un technicien.

- Service de gestion des consommables proactif :

Le matériel est capable de transmettre les commandes de consommables directement au service technique du titulaire afin de déclencher une livraison de toner.

6. 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 garantit de façon générale le bon fonctionnement des équipements et de leurs accessoires.
- Il n'y a pas d'engagement sur la volumétrie noir & blanc et couleur.
- 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.

A. Maintenance préventive

- La maintenance consiste également en visites de contrôle régulières au cours desquelles les équipements sont vérifiés, réglés et nettoyés.
- Le titulaire effectuera un contrôle périodique des matériels, selon un calendrier au minimum annuel. Ce calendrier sera validé lors de la réunion de lancement.
- 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.

B. Maintenance curative

- Le titulaire interviendra également en cas de dysfonctionnements au plus tard 1 jour ouvré après déclaration de l'incident via :
 - Service de gestion pro-active : détection et transmission des pannes directement au service technique du candidat afin de déclencher le passage d'un technicien.
 - Déclaration sur une plateforme Web dédiée
 - Envoi de messages électronique
 - Appel téléphonique
 - Fax
- Au-delà de ce délai, il s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaires, 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 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.
- Le titulaire pourra être amené à transmettre des rapports de suivis des incidents selon la demande du client.

7. Consommables

- Les consommables seront fournis au fur et à mesure des besoins des utilisateurs.
- Les commandes de consommables pourront être déclenchées via :

- Service de gestion pro-active : transmission du besoin de toner directement par l'équipement selon le niveau de toner restant
 - Commande sur une plateforme Web dédiée
 - Envoi de messages électronique
 - Appel téléphonique
 - Fax
- Le délai de livraison des consommables est de 2 jours ouvrés maximum à partir du déclenchement de la commande.
 - 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 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.
 - Le candidat proposera également un service de récupération des toners usagés.

8. Délais

Le candidat s'engage à respecter les délais suivants :

Désignation	Définition	Délai contractuel
Intervention technique	Le délai d'interventions techniques après déclaration de l'incident	≤ 1 jour ouvré
Mise en fonction des équipements	Le délai de livraison, de connexion, de configuration, d'installation des drivers à partir de la date d'envoi du bon de commande	≤ 8 semaines
Reprise des anciens équipements	Le délai de reprise des anciens équipements à partir de la date de demande de reprise notifiée par courrier, message électronique ou fax	≤ 2 semaines
Livraison des consommables	Le délai de livraison des consommables après déclenchement de la commande	≤ 2 jours ouvrés

- Les engagements sont valables du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 (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 12.

9. Formation des utilisateurs

- Une première formation à l'utilisation des équipements, ainsi qu'à la solution logicielle si elle est attendue, devra être réalisée le jour de 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.

10. Pondération

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

- **50 % : Prix (P_p)**
- **45 % : Valeur technique (P_{tech})**
- **5 % : Développement Durable (P_{dd})**
- La pondération prix comprend :
 - Le coût des équipements,
 - Le coût de la formation,
 - Le coût des prestations additionnelles,
 - Les frais d'installation,
 - Le coût du logiciel s'il est attendu,
 - Le coût de la maintenance calculée sur la durée du marché.
- La pondération technique valorise notamment :
 - La vitesse d'impression,
 - La vitesse 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/>

• La pondération développement durable valorise les différents labels et normes mis en place chez le candidat, sur la base du questionnaire fourni au BPU/DQE.

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.

11. 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 17.
- Absence de documentation technique permettant de vérifier les caractéristiques annoncées.

12. Pénalités de retard

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

Désignation	Définition	Pénalités encourues
Retard de livraison de matériel	Lorsque le délai contractuel de livraison d'un matériel sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client	20 € TTC par jour et par appareil
Retard de livraison de consommables	Lorsque le délai contractuel de livraison des consommables sera dépassé par le fait du titulaire, et non notifié avec acceptation du client	20 € TTC par jour et par appareil
Exécution de la maintenance	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	20 € TTC par jour et par appareil
Retard de reprise des anciens équipements	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	20 € TTC par jour 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.

13. 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 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 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 ;

14. 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 :

ex : pas de MFP à la place d'une imprimante.

15. Engagements du titulaire

- Le titulaire du marché s'engage à pouvoir fournir les équipements qu'il propose dans son offre pendant une période de 4 ans.

- 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.

16. Engagements 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 Client s'engage à régler les factures fournisseur dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de celles-ci.

17. 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 (par usager ou groupe d'utilisateur) pour tous les MFP,
 - ✓ Impression différée pour tous les MFP ,
 - ✓ Fonction scan vers e-mail / fichier pour tous les MFP,
 - ✓ FonctionLanFax pour tous les MFP équipés d'une carte fax,
 - ✓ Langage PCL,
 - ✓ Protocole SNMP,
 - ✓ Post-script
 - ✓ Compatibilité pour des postes informatiques fixes et portables sur Windows et Mac
 - ✓ Compatibilité pour des tablettes iPad.

18. 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 à la suite 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.

19. Logiciel de supervision et de remontées de compteurs

- Le candidat présentera dans son offre, une solution logicielle de supervision et de remontée de compteurs pour les matériels connectés directement au réseau informatique.
- L'objectif principal est de superviser le parc et d'obtenir une remontée des compteurs N&B et Couleur centralisée pour l'ensemble des matériels installés et connectés au réseau.

Fonctionnalités attendues :

- Recherche des périphériques
 - Relevé des compteurs
 - Configuration à distance des périphériques (Paramètres, propriétés, Firmware, etc.)
 - Gestion des alertes
 - Diagnostic des pannes
 - Rapport d'utilisation des périphériques (Exportation des données sur fichiers Excel, PDF, etc.)
 - Aperçu en temps réel du statut des systèmes d'impression
 - Visualisation des informations concernant chaque périphérique (Utilisateurs, carnets d'adresses, journaux, etc.)
 - Logiciel d'administration convivial pour les 2 sites,
 - Gestion des utilisateurs (annuaire) simple ,
 - Gestion d'identification des comptes usagers via un code (photocopie, récupération des impressions, scan) en multi-plateforme (PC Windows/Mac fixes et portables, iPad) et en multi-sites (possibilité d'imprimer depuis un site vers l'autre ou depuis le domicile des usagers via Google Print),
 - Gestion de quotas par usager ou groupe d'usagers avec suivi de sa consommation pour l'utilisateur,
 - Gestion de comptes visiteurs pour le site de Combloux (pour les visiteurs de la résidence de vacances).
- 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.

Par ailleurs :

- 45 utilisateurs seront connectés à la plateforme d'impression (via deux sites)
- L'ensemble des utilisateurs se connectent à l'Active Directory.

20. 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 Annecy 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 l'appel d'offres 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 appel d'offres, 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.

ANNEXES

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

NOTICE

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'empatement 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)