

**MARCHES DE FOURNITURES  
ET DE SERVICES  
Marché N°4/2010**



**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude**

*20 Avenue du Maréchal Juin – BP 136*  
**11022 CARCASSONNE**

**Location, installation, paramétrage et maintenance de photocopieurs neufs pour les services de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude pour une durée de 36 mois avec reprise de 4 photocopieurs.**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES (CCTP).**

Organisme adjudicateur : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude**, représentée par son Président, André SYLVESTRE.

**Dossier suivi par :**

I.CANAL  
Tél. : 04 68 11 20 08  
Fax : 04 68 11 20 33  
Courriel : [i.canal@cm-aude.fr](mailto:i.canal@cm-aude.fr)

## **PREAMBULE**

La consultation a pour objet des prestations de location et maintenance de photocopieurs neufs pour les services de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude à Carcassonne pour une durée de 36 mois avec reprise de 4 photocopieurs.

## **ARTICLE 1<sup>ER</sup> – LIEU D'EXECUTION -**

L'ensemble du marché concerne les services de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude, 20 avenue du Maréchal Juin, BP 136, 11022 CARCASSONNE Cedex.

L'ensemble des besoins porte sur la location, l'installation, le paramétrage et la maintenance de 3 photocopieurs dont 2 photocopieurs en noir et blanc (Annexes 1 et 2) et 1 photocopieur couleur (Annexe 3) pour une durée de 36 mois avec la reprise de 4 photocopieurs.

## **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION -**

L'offre consiste en la fourniture, la location l'installation et la maintenance de 2 photocopieurs noir et blanc (Annexes 1 et 2) et d'1 photocopieur couleur (Annexe 3), les 3 situés à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude à Carcassonne avec reprise de 4 photocopieurs (CCAP Annexe3).

3 photocopieurs en services sont à reprendre sur le site de Carcassonne et 1 sur celui de Narbonne. 1 photocopieur en service est à transférer du site de Carcassonne vers celui de Narbonne.

Les 3 acquisitions sont à livrer sur le site de Carcassonne.

Voir en annexe le détail des fournitures.

Le candidat proposera des appareils numériques neufs connectés sur réseau répondant aux caractéristiques précisées dans l'Article 3 du présent CCTP.

### **Qualité de la prestation.**

De façon à juger de la qualité de la prestation, chaque candidat devra envoyer au moins un document quadrichromie original et sa photocopie réalisée sur le photocopieur proposé (N&B et couleur, recto/verso, brochure, A4 et A3). Le candidat attestera que la photocopie a bien été faite avec le matériel proposé.

## **ARTICLE 3 – APPAREILS CONNECTES EN RESEAU -**

### **Description des besoins.**

Les photocopieurs (Annexes 1 à 3) doivent répondre au minimum aux caractéristiques mentionnées dans les annexes jointes au présent CCTP.

## **Contexte informatique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude.**

Chaque photocopieur doit être connectable (Prise RJ45, Réseau TCP/IP et/ou configurable sur le réseau de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude). Les serveurs d'impression accueillant les drivers sont de type Windows serveur 2003. Le prestataire fournira les drivers sous Windows serveur 2003. Les photocopieurs devront être compatibles avec les systèmes d'exploitation antérieurs mais devront surtout avoir la possibilité d'évoluer vers des systèmes supérieurs. Ils devront être compatibles avec les logiciels comptables et métiers. Les postes informatiques sont des postes Windows XP Pro. La fourniture des drivers ainsi que la mise à jour du matériel nécessaire est compris dans le présent marché.

Les appareils connectés livrés doivent pouvoir assurer les fonctions (en copie et en impression) de :

- Duplication,
- Scanner (selon les éléments précisés dans les annexes 1 à 3),
- Impression Informatique,
- Télécopie (Annexe 3),
- Gestion de donnée documentaire, stockage des informations (Annexe 3).

Les appareils connectés livrés doivent être équipés de port USB prise RJ45 et prise téléphonique.

Un système de code analytique (compte) devra permettre à l'opérateur de connaître, à la demande, la répartition **par personne et/ou par action** des demandes de travaux (décomptage analytique mensuel sur chaque appareil).

L'opérateur pourra consulter en direct, sur chaque appareil, le détail des interventions.

Le candidat joindra à sa proposition une fiche technique détaillant les fonctionnalités du matériel proposé.

### **Solution de Gestion Documentaire.**

Solution logicielle permettant de diffuser simplement et rapidement des documents copiés, scannés, télécopiés, imprimés ou envoyés par mail. Transmission des documents numérisés directement sur le PC client, notifications aux utilisateurs concernés de l'arrivée des données.

Gestion des documents : numérisation, archivage, indexation et recherche multicritères sur l'ensemble des documents existants.

Le système doit permettre de scanner des documents papier et les stocker au format électronique, construire un système qui permet de créer, d'éditer et de retrouver des fichiers très simplement, d'améliorer la circulation de l'information au sein de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude.

Environnement : Windows XP et plus, environ 20 utilisateurs.

Gestion centralisée.

Recherche par mots-clés, multi critère et multi champs, sur les champs d'index pour les images et sur le contenu du texte pour tout autre fichier.

Accessibilité aux fichiers archivés.

Solution modulable, évolutive et personnalisable.

Principe de fonctionnement :

- un document peut être capturé électroniquement depuis le copieur multifonctions,
- lorsqu'un document est capturé, il peut être envoyé simultanément à plusieurs personnes de l'organisation,
- stockage de documents,
- gestion : simple logiciel d'édition et d'archivage
- réception et envoi des télécopies entièrement converties au format électronique.

Archivage sur un serveur central et indexation de l'ensemble de la documentation qu'elle soit sous forme papier ou électronique (fichiers, e-mails, images, pages Web...). Interface intuitive de recherche ultrarapide et multi index des fichiers et messages électroniques puis visualisation immédiate.

Module complètement intégré pour la numérisation des documents par un simple clic, numérisation et reconnaissance optique des caractères.

Possibilité de visualiser tous types de documents.

Administration des utilisateurs :

Le module doit permettre de définir des privilèges et droits d'accès utilisateurs (ou groupe utilisateurs) sur plusieurs niveaux. Les définitions et modifications des droits d'accès aux archives sont gérées par l'administrateur.

Droits :

Le contrôle est défini par le profil utilisateur et par le groupe auquel il est rattaché. A l'intérieur de chaque groupe, les droits par rapport aux archives sont affinés : recherche et consultation, recherche, consultation et importation,...

Serveur indépendant des installations existantes à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aude,

Installation de l'ensemble du système pris en charge par le candidat de même que le paramétrage sur les postes informatiques.

#### **ARTICLE 4 – MISE EN OPERATION ET SERVICE ASSOCIES -**

- Les 2 photocopieurs noir et blanc (Annexes 1 et 2) sont à installer au rez-de-chaussée et le photocopieur couleur (Annexe 3) au 1<sup>er</sup> étage.

- Chaque matériel loué fera l'objet de services associés à la mise en opération :
  - o L'installation, le paramétrage, la mise en réseau, la formation et la mise en service sur site avec protection du second œuvre (portes, escaliers, ascenseur...) et en relation avec le Service Général,
  - o L'évacuation des emballages, le nettoyage des appareils et éventuellement des locaux,
  - o La transmission d'une fiche qui accompagnera l'équipement tout au long de sa durée de location et qui contiendra les informations suivantes (liste non limitative) :
    - o Marque, modèle, options et numéro de série,
    - o Date de mise en service,
    - o Accessoires installés,
    - o Adresse IP, Etc.....
  - o L'enlèvement d'équipement sur site,
  - o La formation et la prise en main pour chaque matériel installé pour 6 personnes,
  - o La documentation en langue française accompagnée d'un guide d'utilisation synthétique,
  - o Les garanties des appareils,
  - o La fourniture de signalétiques permettant aux utilisateurs :
    - o de se remémorer les fonctions principales,
    - o de se remémorer les actions en cas de bourrage ou de message d'incident.

#### **ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES -**

Le candidat transmettra :

- Une proposition de location (loyer) trimestriel dont le montant sera précisé sur le bordereau de prix, annexe du Cahier des Charges et Règlement de Consultation. Cette redevance sera calculée au prorata temporis suivant le jour de livraison des appareils pour le premier mois.
- Une redevance par copie N&B et Couleur. Le coût à la copie sera précisé par le candidat sur le bordereau des prix, annexe du Cahier des Charges et Règlement de Consultation. Le coût par copie intégrera la fourniture de tous les consommables (toner, cartouche, agrafes et pièce d'usure) sauf le papier. Ce coût intégrera la maintenance. Le prix de la page monochrome sera identique quelque soit l'équipement utilisé.

#### **ARTICLE 6 - MAINTENANCE -**

##### **Maintenance corrective**

Les demandes de support ou d'intervention seront initiées par le Service Général lors d'un défaut, d'une panne de fonctionnement ou bien pour une assistance à l'utilisation d'un équipement.

Elles s'effectueront par téléphone, télécopie ou par messagerie électronique, à l'attention du Centre Support dont les conditions d'accès qui seront précisées dans l'offre technique. Le suivi de la gestion des demandes et l'historique devront pouvoir être effectués depuis internet.

La période de prise en compte d'une demande s'étend du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, jours fériés exclus.

Un technicien du titulaire devra :

- prendre en compte tous les éléments techniques fournis par l'interlocuteur de la C.M.A.11 concernant l'incident pour lui apporter l'assistance au diagnostic et à l'identification du problème,
- fournir à l'interlocuteur de la C.M.A.11 un numéro de dossier d'intervention qui permettra de référencer et de suivre cet incident. Une confirmation écrite de ce numéro avec la date et l'heure de prise en compte et la nature de l'appel, lui sera transmise par télécopie ou par messagerie.

Si le diagnostic nécessite une intervention sur les sites des établissements de la C.M.A.11, celle-ci se déroulera dans les conditions fixées ci-après.

#### **Intervention sur site.**

A l'initiative du titulaire ou à la demande de la C.M.A.11, un technicien du titulaire interviendra sur le site ou le matériel est installé.

#### **Période d'intervention sur site.**

La période d'intervention sur le site de la C.M.A.11 s'étend les jours ouvrés de 8h30 à 17h30. Toute opération de maintenance pourra, en accord avec l'interlocuteur de la C.M.A.11, être commencée et/ou se poursuivre en dehors de l'horaire contractuel d'intervention jusqu'au moment où l'application sera remise en ordre de marche sans aucune incidence sur les conditions prévues au marché.

#### **Délai d'intervention et de remise en service.**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens afin de respecter les délais mentionnés ci-dessous.

<b>Prestation</b>	<b>Délai Maximum</b>
Prise en charge de la demande	1 heure ouvrée
Délai d'intervention sur site par rapport à la date et à l'heure de la demande	4 heures ouvrées
Délai de résolution de l'incident par rapport à la date et à l'heure de la prise en charge de la demande	6 heures ouvrées

Le titulaire pourra être amené, en cas de non résolution de l'incident et sur demande de la C.M.A.11 à mettre à disposition un équipement de prêt identique.

Lors de la remise en service, un P.V. de réception sera signé par les deux parties pour la clôture de l'incident.

### **Maintenance Informatique.**

Le fournisseur assurera la maintenance de tous les matériels informatique des photocopieurs, ceci dans le cadre unique du fonctionnement des appareils de photocopie, et plus particulièrement pour l'appareil permettant la gestion de données.

### **ARTICLE 7 – REASSORT DES CONSOMMABLES-**

Le titulaire fournira tous les consommables nécessaires à la production de documents noir & blanc ainsi que couleur, cela comprend :

- les cartouches d'encre et de toner,
- les agrafes,
- les différents kits de maintenance et pièces d'usure.

Le réassort des consommables est stratégique et ne doit aucunement perturber la disponibilité des équipements installés. Il est à la charge du titulaire.

Pour ce faire, le titulaire s'engage à livrer et mettre à la disposition de la C.M.A.11 un stock "tampon" d'au moins 2 consommables par type de matériel livré permettant la continuité du service en l'attente du réassort.

La demande de réassort se fera automatiquement de l'équipement vers le soumissionnaire par voie électronique.

Il ne pourra pas être exigé préalablement à tout réassort, toute information de nature à retarder la livraison (exemple : de type relevé de compteur).

### **ARTICLE 8 – COLLECTE ET RECYCLAGE DES CONSOMMABLES -**

- Le titulaire fera son affaire de collecter régulièrement les consommables usagés et d'en assurer le recyclage.
- Le soumissionnaire indiquera dans son offre le processus de collecte.

### **ARTICLE 9 – FORMATION DU PERSONNEL-**

- Le candidat précisera joint à son offre l'organisation, la durée, les effectifs par groupe de formation et le nombre de formations proposées par équipement.
- Il joindra une fiche technique de formation à ses propositions.
- La formation ne donnera lieu à aucune facturation complémentaire.

**ARTICLE 10 – DOCUMENTS A FOURNIR APRES EXECUTION-**

Le prestataire fournira la liste détaillée des fonctionnalités du produit proposé.

Il devra fournir toute la documentation nécessaire au bon fonctionnement du produit.

<b>Fait en un seul exemplaire original à :</b>	
<b>Le :</b>	/ / 2010
<b>Le prestataire :</b> <i>Mentions manuscrites "Lu et accepté"</i> <i>Cachet de l'entreprise et signature</i>	.

### CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

<b>Photocopieur Réseau Noir &amp; Blanc numérique neuf Service Répertoire des Métiers Impression et Copie</b>	
<b>Volume mensuel moyen</b>	10.000
<b>Vitesse de reproduction</b>	35 pages minute minimum
<b>Format</b>	A4-A3
<b>Chargeur automatique de document ou scanner</b>	50 feuilles minimum
<b>By-pass</b>	Oui
<b>Magasins papier</b>	2 minimum
<b>Capacité papier</b>	1.000 feuilles minimum
<b>Zoom</b>	Oui
<b>Recto-verso automatique</b>	A4-A3
<b>Agrafage</b>	50 pages minimum
<b>Interruption copie urgente</b>	Oui
<b>Code d'accès (avec relevé copies par code)</b>	Oui, 50 minimum
<b>Connexion</b>	Réseau
<b>Impression</b>	Réseau Noir & Blanc
<b>Numérisation</b>	Réseau Noir & Blanc
<b>Format de numérisation (minimum)</b>	TIFF, JPEG, PDF, XPS
<b>Système d'exploitation</b>	Windows Server 2003 et postes informatiques Windows XP Pro
<b>Comptabilisation des copies et impression</b>	Par projet
<b>Transmission automatique des relevés compteurs</b>	Oui
<b>Transmission automatique des anomalies techniques</b>	Oui
<b>Commande automatique des consommables</b>	Oui

### CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

<b>Photocopieur Réseau Noir &amp; Blanc numérique neuf Service Reprographie Impression et Copie</b>	
<b>Volume mensuel moyen</b>	21.000
<b>Vitesse de reproduction</b>	55 pages par minute minimum
<b>Format</b>	A4-A3-Brochures
<b>Chargeur automatique de document ou scanner</b>	100 feuilles minimum
<b>By-pass</b>	Oui
<b>Magasins papier</b>	4 minimum
<b>Capacité papier</b>	4.000 feuilles minimum
<b>Zoom</b>	Oui
<b>Recto-verso automatique</b>	A4-A3-Brochures
<b>Agrafage</b>	1 point, 2 points, piqûre à cheval, pli en V
<b>Perforation</b>	4 trous
<b>Interruption copie urgente</b>	Oui
<b>Code d'accès (avec relevé copies par code)</b>	Oui, 50 minimum
<b>Connexion</b>	Réseau
<b>Impression</b>	Réseau Noir & Blanc
<b>Numérisation</b>	Réseau Noir & Blanc
<b>Format de numérisation (minimum)</b>	TIFF, JPEG, PDF, XPS
<b>Système d'exploitation</b>	Windows Server 2003 et postes informatiques Windows XP Pro
<b>Comptabilisation des copies et impression</b>	Par projet
<b>Transmission automatique des relevés compteurs</b>	Oui
<b>Transmission automatique des anomalies techniques</b>	Oui
<b>Commande automatique des consommables</b>	Oui

## CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

<b>Photocopieur Réseau Noir &amp; Couleur numérique neuf Service Général Impression et Copie</b>	
<b>Volume mensuel moyen</b>	6.000
<b>Vitesse de reproduction</b>	35 pages minute minimum
<b>Format</b>	A4-A3-Brochures
<b>Chargeur automatique de document ou scanner</b>	150 feuilles minimum
<b>By-pass</b>	Oui
<b>Magasins papier</b>	2 minimum
<b>Capacité papier</b>	1.200 feuilles minimum
<b>Zoom</b>	Oui
<b>Recto-verso automatique</b>	A4-A3-Brochues
<b>Agrafage</b>	Oui
<b>Interruption copie urgente</b>	Oui
<b>Code d'accès (avec relevé copies par code)</b>	Oui, 50 minimum
<b>Connexion</b>	Réseau
<b>Impression</b>	Réseau Noir & Couleur
<b>Numérisation</b>	Réseau Noir & Couleur
<b>Format de numérisation (minimum)</b>	TIFF, JPEG, PDF, XPS
<b>Système d'exploitation</b>	Windows Server 2003 et postes informatiques Windows XP Pro
<b>Fax</b>	Fax avec fonctions PC / Fax réseau
<b>Numérisation Directe vers serveur de documents avec Gestion documentaire</b>	Oui
<b>Solution de Gestion documentaires</b>	20 utilisateurs
<b>Comptabilisation des copies et impression</b>	Par projet
<b>Transmission automatique des relevés compteurs</b>	Oui
<b>Transmission automatique des anomalies techniques</b>	Oui
<b>Commande automatique des consommables</b>	Oui