



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS  
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du jeudi 12 avril 2018

DÉLIBÉRATION

N° 47 - 12.04.2018

En exercice.....26  
Présents.....22  
Votants.....25  
Abstention.....0

**SERVICES TECHNIQUES  
28. INFORMATIQUE**

**Systemes d'impressions numériques - Convention UGAP  
Autorisation de signature au Président**

L'AN DEUX MILLE DIX HUIT,  
Le 12 avril,

Le Conseil Communautaire, dûment convoqué le 5 avril 2018, s'est réuni en séance ordinaire à la Communauté de Communes de l'Ile de Ré, salle Communautaire, sous la présidence de Monsieur Lionel QUILLET.

**Délégués titulaires présents :**

**Ars en Ré :** M. Jean-Louis OLIVIER, Mme Ghislaine DOEUFF,  
**Le Bois-Plage :** M. Jean-Pierre GAILLARD, Mme Marlyse PALITO, M. Gérard JUIN,  
**La Couarde sur Mer :** M. Patrick RAYTON, Mme Béatrice TURBE,  
**La Flotte :** M. Léon GENDRE, M. Jean-Paul HERAudeau,  
**Loix :** M. Lionel QUILLET, M. Frédéric GUERLAIN,  
**Les Portes en Ré :** M. Michel AUCLAIR, M. Michel OGER,  
**Rivedoux Plage :** M. Patrice RAFFARIN, Mme Marie-Noëlle BINET, M. Didier BOUYER,  
**St. Clément des Baleines :** M. Gilles DUVAL,  
**Ste Marie de Ré :** Mme Gisèle VERGNON, Mme Isabelle RONTE,  
**St. Martin de Ré :** M. Patrice DECHELETTE, Mme ZELY-TORDJMANN, M. Henry-Paul JAFFARD.

**Délégués titulaires absents et excusés :**

Mme Isabelle MASON-TIVENIN (donne pouvoir à M. Léon GENDRE), Mme Catherine JACOB (donne pouvoir à M. Gilles DUVAL), M. Yann MAÎTRE (donne pouvoir à Mme Gisèle VERGNON), M. Francis VILLEDIEU.

**Secrétaire de séance :** M. Gérard JUIN.

\* \* \* \* \*

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du jeudi 12 avril 2018

### DÉLIBÉRATION

N° 47 - 12.04.2018

En exercice.....26  
Présents.....22  
Votants.....25  
Abstention.....0

### SERVICES TECHNIQUES 28. INFORMATIQUE

#### Systemes d'impressions numériques – Convention UGAP Autorisation de signature au Président

*Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment son article L.5211-9,*

*Vu l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics,*

*Vu le décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, et plus particulièrement l'article 26,*

*Vu les Conditions Générales d'Exécution des marchés n° 612497 et 612498 de l'Union des groupements d'achats publics (UGAP) relatives à l'Acquisition-Maintenance / Location-Maintenance de copieurs multifonctions libre-service noir et blanc / couleur prestations associées et annexes,*

*Vu la délibération n° 18 du 1<sup>er</sup> mars 2018 relative la convention de groupement de commandes entre la SPL et la Communauté de Communes de l'Ile de Ré,*

*Vu le Budget Principal voté par le Conseil Communautaire du 12 avril 2018,*

*Vu l'avis favorable du Bureau du 3 avril 2018,*

Considérant que par la délibération du 1<sup>er</sup> mars 2018, le Conseil Communautaire a décidé d'autoriser Monsieur le Président à signer le futur accord-cadre mono-attributaire relatif à la location et maintenance de systèmes d'impression numérique, ses marchés subséquents et tous les actes y afférents ;

Considérant que pour finaliser l'expression des besoins techniques de la collectivité en matière de systèmes d'impression numérique, la Communauté de Communes de l'Ile de Ré a réalisé un audit en collaboration avec le Syndicat Informatique SOLURIS ;

Considérant que les résultats de cet audit ont conclu à la réduction des coûts en procédant d'une part à une réduction du nombre de matériels et en ayant recours d'autre part à la centrale d'achats Union des groupements d'achats publics (UGAP), laquelle bénéficie de prix plus attractifs, compte tenu des volumes de référencement au niveau national, pour une qualité de matériels élevée ;

Considérant la volonté de réduire les coûts de la Communauté de Communes de l'Ile de Ré;  
Considérant que la SPL avec laquelle une convention de groupement de commandes avait été conclue pour la passation de ce marché, en qualité de pouvoir adjudicateur au sens de l'ordonnance susvisée est habilitée à se fournir également auprès de l'UGAP ;

Il convient en premier lieu d'annuler la délibération n°18 du 1<sup>er</sup> mars 2018 ;

Il convient en deuxième lieu de ne pas mettre en œuvre cette convention de groupement de commandes

IN PREFECTURE  
017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS  
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du jeudi 12 avril 2018

DÉLIBÉRATION

N° 47 - 12.04.2018

En exercice.....26  
Présents.....22  
Votants.....25  
Abstention.....0

**SERVICES TECHNIQUES  
28. INFORMATIQUE**

**Systemes d'impressions numériques – Convention UGAP  
Autorisation de signature au Président**

Il convient en troisième lieu de conclure auprès de l'Union des groupements d'achats publics (UGAP), la convention jointe ayant pour objet la location de systèmes d'impression numérique et maintenance pour la Communauté de Communes de l'Ile de Ré pour un montant maximum de 120 000 € HT pour 4 ans ;

Considérant l'inscription des crédits correspondants au Budget Principal 2018,

**Le Conseil Communautaire, après en avoir délibéré, décide, à l'unanimité :**

- d'annuler la délibération n°18 du 1<sup>er</sup> mars 2018 ayant pour objet la location et maintenance des systèmes d'impression numérique,
- de renoncer à l'application de la convention de groupement de commandes entre la Communauté de Communes de l'Ile de Ré et la SPL Destination Ile de Ré,
- d'autoriser Monsieur le Président à signer la convention avec l'UGAP, jointe à la présente délibération, pour une durée de quatre ans, relative à la location et maintenance de systèmes d'impression numérique, ainsi que tous les actes y afférents.

Affichée le :  
Le Président

Certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte,

Informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de 2 mois à compter de la présente notification

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE

Reçu le 13/04/2018



CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

ACQUISITION-MAINTENANCE / LOCATION-MAINTENANCE DE COPIEURS MULTIFONCTIONS LIBRE-SERVICE NOIR  
ET BLANC ET NOIR ET BLANC/COULEUR PRESTATIONS ASSOCIEES ET ANNEXES

MARCHES N° : 612497 ET 612498  
PRESTATAIRE : TOSHIBA

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## SOMMAIRE

ARTICLE PRELIMINAIRE – DEFINITIONS .....	3
ARTICLE 1. OBJET.....	4
1.1 Acquisition-maintenance .....	4
1.2 Location-maintenance .....	4
ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	4
ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES .....	4
ARTICLE 4. PRIX.....	5
4.1 Forme des prix : .....	5
4.2 Contenu des prix.....	5
4.2.1 La fourniture des matériels (acquisition ou location).....	5
4.2.2 La redevance de maintenance.....	5
4.2.3 Redevances des logiciels désignés en annexe 2 .....	6
4.2.4 Prix de transfert des matériels .....	6
4.2.5 Prix de la prestation de formation .....	6
ARTICLE 5. MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES .....	6
5.1 Obligations du prestataire.....	6
5.1.1 Mise à disposition d’un portail en ligne au profil de l’usager .....	6
5.1.2 Conditions de livraison et de mise en service .....	7
5.1.3 Dispositions particulières relatives aux sites sensibles et/ou zone protégée .....	8
5.2 Obligations de l’usager .....	8
5.2.1 Donneur d’ordre unique de l’usager.....	8
5.2.2 Mise à disposition d’une adresse courriel.....	8
5.2.3 Représentant de l’usager sur les sites de livraison.....	9
5.2.4 Opérations complexes .....	9
5.2.5 Santé et sécurité au travail – prévention des risques .....	9
ARTICLE 6. STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L’EXECUTION DE LA LOCATION – MAINTENANCE .....	9
6.1 Usage du matériel.....	9
6.2 Garde de la chose et assurance .....	10
6.3 Restitution du matériel .....	10
6.4 Restitution anticipée du matériel.....	10
6.5 Occasion révisée, le cas échéant .....	11
ARTICLE 7. MAINTENANCE .....	11
7.1 La maintenance préventive .....	11
7.2 La maintenance corrective.....	11
7.2.1 Intervention du prestataire .....	11
7.2.2 Contenu de la maintenance corrective .....	12
7.3 Exclusions .....	12
7.4 Limite d’intervention des utilisateurs.....	12
7.5 Le registre de maintenance.....	13
7.6 Les consommables d’impression de marque ou générique.....	13
7.7 Assistance : « Hot-line », support technique.....	13
7.8 Maintenance à distance et relevé compteur .....	13
ARTICLE 8. VERIFICATION ET RECEPTION.....	14
8.1 Réception du matériel.....	14
8.2 Réception des prestations de maintenance .....	14
8.3 Vérification et détermination des copies supplémentaires.....	14
8.4 Réception des autres prestations associées .....	14
ARTICLE 9. PENALITES .....	14
9.1 Pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l’UGAP.....	14
9.2 Pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l’usager .....	15
ARTICLE 10. PAIEMENT .....	15
ANNEXE 1. MODELE FICHE DE CONNEXION.....	16
ANNEXE 2. LISTE DES PRESTATIONS ANNEXES .....	19

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

**ARTICLE PRELIMINAIRE – DEFINITIONS**

Pour l'application des présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Usager	Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1 <sup>er</sup> du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié
Prestataire	Désigne le titulaire Toshiba, du marché conclu avec l'UGAP ayant pour objet l'acquisition-maintenance et location-maintenance de copieurs multifonctions, options, accessoires et prestations associées
Matériel	S'entend comme l'imprimante ou le multifonction, les éléments de la configuration de base et le cas échéant, les accessoires et options.
Matériel d'occasion révisé	Est une solution d'impression qui après une première mise sur le marché a déjà été utilisé par un premier acquéreur, et a été révisé en atelier dans les locaux du prestataire ou de l'utilisateur sans avoir subi de démontage.
Consommables compatibles	Les consommables compatibles sont soit des consommables neufs soit des consommables remanufacturés à partir de consommables de marque. Ils sont de marques différentes de celles des matériels sur lesquels ils sont utilisés.
France métropolitaine	Désigne la France continentale et la Corse.
Livraison	S'entend comme la remise du matériel à l'utilisateur au lieu indiqué sur le bon de commande.
Site sensible	Désigne tout site de l'utilisateur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'État.
Informations ou supports protégés	Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.
Zone protégée	Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'utilisateur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.
Zone réservée	Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.
Prestation associée	Prestations dont le prix est inclus dans le prix ou le loyer du matériel
Prestation annexe	Prestation dont le prix n'est pas inclus dans le prix ou le loyer du matériel. La liste de ces prestations figurent en annexe 2 aux présentes CGE.
Fiche de connexion	Est une fiche de prérequis technique renseignée par l'utilisateur qui détaille les caractéristiques techniques du site (réseau informatique). Voir modèle en annexe 1 aux présentes CGE.
Trimestre	Entendu de date à date
Année	Entendue de date à date

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des commandes en acquisition-maintenance et en location-maintenance de copieurs multifonctions « libre-service », noir et blanc ou noir et blanc et couleur, prestations associées et annexes.

Ces matériels et prestations sont destinés à couvrir les besoins des usagers de l'UGAP répartis sur l'ensemble des départements de France métropolitaine.

### 1.1 Acquisition-maintenance

Dans le cadre d'une acquisition-maintenance, les matériels sont obligatoirement des matériels neufs.

Il est précisé que l'acquisition est indissociable de la maintenance qui s'entend pour une durée de trois (3), quatre (4) ou cinq (5) ans.

### 1.2 Location-maintenance

Dans le cadre d'une location-maintenance, les matériels peuvent être des matériels neufs.

La location de matériel neuf est indissociable de la maintenance et s'entend pour une durée de trois (3) ou quatre (4) ans.

Le cas échéant, la location-maintenance peut porter sur des matériels en occasion révisée. Elle est alors souscrite pour les durées de location suivantes : un (1) trimestre, deux (2) trimestres, trois (3) trimestres ou un (1) an.

## ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- La convention client et ses annexes, signée entre l'UGAP et l'utilisateur, le cas échéant,
- La commande de l'utilisateur et son annexe « fiche de connexion » ;
- Le présent document « CGE » et ses annexes :
  - Annexe 1 : Modèle fiche de connexion ;
  - Annexe 2 : Liste des prestations annexes ;
- Et de manière supplétive, les Conditions générales de vente (CGV) de l'UGAP, disponibles sur le site [www.ugap.fr](http://www.ugap.fr).

## ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

Les modalités de passation, de modification et d'annulation des commandes figurent aux articles 3 et 4 des CGV, susvisées.

La commande de l'utilisateur emporte acceptation de la proposition de l'UGAP et, le cas échéant, validation de la proposition technique par l'utilisateur.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## ARTICLE 4. PRIX

### 4.1 **Forme des prix :**

Les prix des matériels en acquisition et les prix des prestations annexes sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxe.

Les loyers sont des prix nets unitaires trimestriels exprimés en euros hors taxe.

Les redevances de maintenance sont des prix nets forfaitaires exprimés en euros hors taxe pour un trimestre de prestation, déterminés par application, d'une part, du coût copie du volume annuel sur lequel l'utilisateur s'engage (ramené à un volume trimestriel) et, d'autre part, en fonction des délais d'intervention choisis par l'utilisateur.

Les prix des logiciels figurant en annexe 2 des présentes CGE sont des prix net unitaires exprimés en euros hors taxe et comprennent une concession du droit d'usage non exclusive.

Le prix des copies supplémentaires est un prix unitaire forfaitisé exprimé en euros hors taxe calculé comme suit : nombre de copies en dépassement \* prix copies supplémentaires.

### 4.2 **Contenu des prix**

#### 4.2.1 La fourniture des matériels (acquisition ou location)

Elle comprend nécessairement et notamment :

- La livraison,
- La livraison à l'étage, le cas échéant, (hors portage ou levage soumis à devis),
- L'emballage et la reprise de l'emballage,
- Les logiciels à fonctions générales permettant notamment la mise en œuvre et la gestion des ressources du matériel ainsi que l'ordonnancement des travaux demandés successivement ou simultanément à celui-ci,
- L'installation, la mise en service avec démonstration et prise en mains du matériel,
- La configuration en usine le cas échéant,
- La ligne téléphonique SAV (appel non surtaxé),
- Le portail fournisseur pour déclarer les copies supplémentaires, les demandes de consommables, les déclarations de panne, et les demandes d'interventions et possibilité de saisir les compteurs lorsque l'utilisateur n'a pas choisi le service relevé de compteur automatique,
- La reprise des copieurs,
- La collecte des consommables usagés.

#### 4.2.2 La redevance de maintenance

Elle comprend :

- la maintenance préventive et corrective,
- le prix des pièces détachées nécessaires au maintien en condition opérationnelle et à la remise en bon état de fonctionnement des matériels,
- les consommables (encrage, tambour, développeur, agrafes) à l'exclusion du papier et supports spéciaux,
- les frais de main d'œuvre et de déplacements.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018



#### 4.2.3 Redevances des logiciels désignés en annexe 2

Dans le cadre d'une acquisition, cette concession du droit d'usage est accordée sans limitation de durée et, dans le cadre d'une location, cette concession du droit d'usage est accordée pour toute la durée de la location des matériels. Cette concession du droit d'usage non exclusive comporte la remise à l'utilisateur :

- des logiciels transcrits sur un support d'information lisible par le matériel,
- des manuels décrivant les fonctions et modalités d'emploi des logiciels fournis et permettant leur mise en œuvre,
- mise à jour des logiciels avec correctif incluse dans la maintenance (upgrade nouvelle version du logiciel non incluse).

#### 4.2.4 Prix de transfert des matériels

Le prix du transfert de matériel comprend, notamment :

- l'emballage et conditionnement du matériel à déplacer,
- les logiciels transcrits sur un support d'information lisible par le matériel,
- le transport, l'installation dans les nouveaux locaux et les frais de main d'œuvre.

#### 4.2.5 Prix de la prestation de formation

Le prix de la prestation de formation comprend :

- tous les supports pédagogiques, ceux utilisés pour la démonstration et ceux remis aux utilisateurs et aux gestionnaires formés, et conditionnement du matériel à déplacer,
- les logiciels transcrits sur un support d'information lisible par le matériel,
- les frais de déplacement, restauration et hébergement du formateur.

### ARTICLE 5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 5.1 **Obligations du prestataire**

##### 5.1.1 Mise à disposition d'un portail en ligne au profil de l'utilisateur

Dès réception de la commande au prestataire, ce dernier envoie à l'utilisateur un courriel l'informant de l'accès à un portail (<https://espaceclient.impression.toshiba.fr>) en lui attribuant un login/mot de passe dédié.

Cet espace en ligne personnalisé, gratuit, sécurisé est disponible 24H/24H. L'utilisateur peut ainsi :

- être informé de la livraison de sa commande,
- gérer ses commandes de consommables (Toner et agrafes),
- faire ses demandes interventions techniques.

Il peut également envoyer un courriel à [calldispatch@toshiba-teis.com](mailto:calldispatch@toshiba-teis.com) ou à défaut un fax au 02-35-06-70-43 ou encore contacter le Centre d'Appel National de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi au 0820 12 02 80.

Si l'utilisateur a souscrit à l'option « Eway gestion de parc », c'est le multifonction Toshiba qui envoie directement les alertes au centre d'appel national du prestataire.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## 5.1.2 Conditions de livraison et de mise en service

### 5.1.2.1 LIVRAISON

Le prestataire s'est engagé à prévenir l'utilisateur par tout moyen permettant de donner une date certaine à son envoi, soixante-douze (72) heures minimum avant la date de livraison des matériels.

En outre, le prestataire doit, avant la livraison du matériel, se mettre en rapport avec l'utilisateur afin de lui faire préciser certaines particularités qui peuvent ne pas avoir été spécifiées par l'UGAP (notamment les heures de livraison, les facilités d'accès à l'établissement, l'élaboration des protocoles de sécurité, des plans de prévention (partie IV livre V Titre 1<sup>er</sup> du Code du travail)).

Les livraisons s'effectuent à l'adresse et à l'étage indiqué dans le bon de commande.

Le prestataire livre en une seule fois l'ensemble des équipements, en configuration opérationnelle et avec les accessoires objets d'un même bon de commande, intégrés en usine ou à défaut sur site par le prestataire.

Le matériel doit parvenir en parfait état de fonctionnement. Les documents accompagnant le matériel sont :

- la documentation technique en français permettant l'utilisation optimale du matériel et des accessoires ;
- le guide simplifié à destination de l'utilisateur final du pilote d'impression ;
- le registre de maintenance.

Toute livraison égarée du fait du non-respect du lieu de livraison indiqué sur le bon de commande est à la charge du prestataire.

Le prestataire doit se renseigner auprès du service utilisateur et tenir compte pour effectuer la livraison :

- des contraintes d'accessibilité et de la structure du sol où est installé le matériel ;
- des consignes de sécurité en vigueur propres aux bâtiments publics ;
- du caractère approprié du moyen de transport choisi.

### 5.1.2.2 MISE EN SERVICE ET MISE EN CONNEXION

#### **5.1.2.2.1 *Mise en connexion du copieur dans le délai de 5 jours à compter de la livraison et de la remise de fiche de connexion***

La mise en service est à la charge du prestataire dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la livraison et de la communication des informations techniques indispensables pour réaliser cette prestation (adresse IP, passerelle...).

L'utilisateur s'engage à fournir ces informations.

La mise en service par le personnel qualifié du prestataire est enregistrée dans le registre de maintenance et comprend la mise en marche, tous les essais des fonctionnalités du matériel et la démonstration de fonctionnement.

Les prestations de mise en connexion comprennent les opérations suivantes :

- L'intégration physique sur site des différents composants objet de la commande (carte ou contrôleur),
- Le pré-chargement sur site du logiciel de gestion du périphérique sur le serveur,
- le cas échéant, en l'absence du logiciel de télémaintenance, le pré-chargement sur site de la partie usager du logiciel de gestion du périphérique,
- la prise en main sur la base de la documentation utilisateur, rédigée en langue française ;
- la mise en connexion.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

#### **5.1.2.2.2 Défaute de mise en connexion du copieur dans le délai de 5 jours du fait de l'acheteur (usager) :**

La mise en connexion du matériel est réputée admise définitivement à compter de la date de livraison dans les cas suivants :

- Si l'acheteur (usager) refuse, pour quelque motif que ce soit, l'intervention d'un technicien du prestataire pour la mise en connexion du matériel sur son réseau dès la livraison de ce dernier ;
- Si, à compter de la livraison de la machine, le prestataire n'a pas pu effectuer la mise en connexion du copieur sur le réseau de l'utilisateur dans un délai de 20 jours pour les motifs suivants : absence de fiche de connexion ou non disponibilité aux rendez-vous proposés. La prestation de mise en connexion est effectuée, le cas échéant, ultérieurement à la demande de l'utilisateur. Tout nouveau déplacement du prestataire peut donner lieu à facturation.

#### **5.1.3 Dispositions particulières relatives aux sites sensibles et/ou zone protégée**

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'utilisateurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est qualifié de sensible ou classé en zone protégée, le prestataire s'engage à se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

S'agissant des zones protégées, l'exécution de la prestation est soumise à autorisation préalable potentiellement délivrée à l'issue d'une enquête administrative. A ce titre, l'utilisateur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée à l'occasion de la prise de contact et lui communique les modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

### **5.2 Obligations de l'utilisateur**

L'utilisateur fournit au prestataire les informations, documents, renseignements et éléments qui lui paraissent utiles, et notamment les données nécessaires à la bonne exécution des prestations.

#### **5.2.1 Donneur d'ordre unique de l'utilisateur**

L'utilisateur désigne un donneur d'ordre unique (responsable opérationnel unique) pour l'ensemble des sites concernés. Cette personne est seule habilitée :

- à définir les axes de réflexions nécessaires au bon déroulement de la prestation et à valider les procédures d'exploitation (pré-requis),
- à prédéfinir le calendrier de livraison et l'ensemble des prestations demandées,
- désigner les locaux mis à disposition du prestataire et à en garantir l'accès,
- répondre à toutes les questions relatives à l'environnement,
- à assurer la planification et le suivi de toutes les interventions non prises en charge par le prestataire,
- à fournir, en début de mission, toute documentation de normalisation à prendre en compte dans le cadre de la prestation.

#### **5.2.2 Mise à disposition d'une adresse courriel**

Afin d'assurer la fiabilité des échanges électroniques, l'utilisateur doit fournir à l'UGAP une adresse courriel de type "générique". Si l'utilisateur ne dispose pas d'une adresse générique, il fournit une

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

adresse courriel nominative. Pendant toute la durée d'exécution de la prestation, l'utilisateur doit informer l'UGAP, de tout changement lui permettant de mettre à jour les informations dans son système.

Cette adresse courriel mail est utilisée, notamment pour :

- Garantir à l'utilisateur l'accès au portail du prestataire,
- Informer l'utilisateur de la mise en service du matériel (article 8.1 ci-après),
- Informer l'utilisateur de l'estimé des copies supplémentaires (article 8.3 ci-après),
- Transmettre à l'utilisateur toute autre information.

### 5.2.3 Représentant de l'utilisateur sur les sites de livraison

L'utilisateur communique au prestataire les noms et coordonnées (numéro de téléphone, adresse courriel, numéro de fax,...) de ses représentants, interlocuteurs privilégiés du prestataire dans le cadre de l'exécution du/des bon(s) de commande. Ces représentants sont notamment habilités à effectuer les opérations de vérification et signer, le cas échéant, les bordereaux de livraison.

Ils doivent s'assurer notamment :

- de la disponibilité réelle des locaux devant recevoir les équipements,
- que l'installation électrique et le câblage sont opérationnels (nombre et emplacement des prises),
- que le réseau informatique est opérationnel (serveur en service, paramétré et éléments actifs en service),
- de la mise à disposition des composants d'environnement (serveurs d'impression, réseau, électricité, mot de passe ... etc.),
- que les ressources nécessaires (mots de passe, accès aux systèmes disponibles) sont disponibles.

### 5.2.4 Opérations complexes

Les besoins dits complexes nécessitent la mise en place de réunions, d'un suivi du déploiement des machines avec un reporting et des livrables ainsi qu'un maintien en condition opérationnelle d'un parc.

L'objectif est d'alimenter les comités de pilotage en indicateurs réguliers et suivis dans le temps, de définir les plans d'action et de correction nécessaires.

Les opérations complexes font l'objet d'une commande de prestation annexe (cf. annexe 2).

### 5.2.5 Santé et sécurité au travail – prévention des risques

L'utilisateur doit respecter les prescriptions relatives aux « travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure » figurant au titre 1er du livre V de la quatrième partie du code du travail.

## ARTICLE 6. STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L'EXECUTION DE LA LOCATION – MAINTENANCE

### 6.1 **Usage du matériel**

L'utilisateur s'engage à faire usage du bien, conformément aux dispositions des articles 1728 et suivants du code civil.

L'utilisateur respecte l'usage pour lequel le matériel lui a été loué et ne peut en changer la destination. Il respecte ainsi scrupuleusement les recommandations et conseils d'utilisation du constructeur du matériel loué, visés dans sa documentation.

Il s'interdit toute transformation et toute modification technique, aussi minime soit-elle, du matériel loué, sauf accord écrit du prestataire.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## **6.2 Garde de la chose et assurance**

Le prestataire demeure propriétaire des matériels.

La garde juridique et matérielle des matériels loués est transférée à l'utilisateur à compter de la réception des matériels et jusqu'à la restitution du matériel en fin de location-maintenance. Dès lors, le prestataire est responsable des dommages que ces matériels peuvent occasionner.

Le prestataire est responsable de tout dommage causé à autrui du fait de vices, désordres ou malfaçons propres au matériel loué, ne résultant pas d'une utilisation conforme de ce matériel.

L'utilisateur est responsable de tout dommage causé à autrui du fait de l'utilisation ou de la garde des matériels, sous réserve d'un défaut de contrôle et/ou d'entretien du système incombant au prestataire.

L'utilisateur a la responsabilité de souscrire pour toute la durée de la location, auprès d'une compagnie notoirement solvable, toutes polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile ainsi que tous dommages causés au matériel loué. Cette assurance peut être spécifique ou couvrir tout le matériel loué.

L'utilisateur ne peut, à titre gratuit ou onéreux, ni céder, ni sous-louer les matériels loués, ni consentir ou laisser acquérir de quelconques droits sur ces matériels.

L'utilisateur doit exclusivement faire appel au personnel spécialisé du prestataire pour assurer la maintenance du matériel loué.

## **6.3 Restitution du matériel**

A l'issue de la période de location, le matériel doit être restitué au prestataire dans son état d'usage.

Lors de la bascule de parc, les reprises de solutions peuvent s'effectuer :

- Trente jours avant la date réelle de fin du bon de commande, sans que l'utilisateur ne puisse prétendre au remboursement ou avoirs de la mensualité payée et non exécutée.
- Trente jours après la date réelle de fin du bon de commande, sans que le prestataire ne puisse prétendre au paiement du loyer de ce mois supplémentaire d'exécution. Toute maintenance (coût copie) consommée reste due.

Le disque dur reste la propriété de l'utilisateur qui peut en demander, en commandant une prestation annexe, la restitution ou l'effacement. Dans ce cas, le disque dur repart avec la machine en fin de location et le prestataire fourni après effacement une attestation en ce sens.

En cas de non retrait par le prestataire de ses matériels dans les délais, l'utilisateur peut procéder à l'enlèvement et au stockage des matériels. Les frais d'enlèvements supportés et tous les autres frais y afférents sont à la charge du prestataire.

## **6.4 Restitution anticipée du matériel**

L'utilisateur, en s'acquittant du montant des loyers restant dus jusqu'au terme de la location commandée, peut restituer le matériel avant ce terme. Cette restitution anticipée ne peut pas intervenir antérieurement à l'écoulement de la première année de location.

L'utilisateur informe le prestataire de son intention de restituer le matériel par courrier avec avis de réception postal au moins trois (3) mois avant la date choisie pour ladite restitution.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

## 6.5 Occasion révisée, le cas échéant

Il faut comprendre par occasion révisée tout matériel non neuf ayant subi une visite technique de contrôle et de remise à niveau soit en atelier, soit sur site de l'utilisateur avec accord d'éligibilité du prestataire avant la livraison ou lors de sa nouvelle installation.

En tout état de cause, ces matériels doivent disposer des fonctionnalités et du potentiel requis pour une exploitation conforme aux prescriptions demandées.

Les prestations sont identiques à celles assurées sur les matériels neufs.

Le prestataire propose pour chaque configuration un modèle selon ses disponibilités.

## ARTICLE 7. MAINTENANCE

En dehors de la maintenance de premier niveau assuré par l'utilisateur, le prestataire assure dès la mise en service du copieur et pendant les horaires prédéfinis la maintenance du copieur à un niveau de fonctionnement optimal. La maintenance comprend une maintenance préventive et maintenance corrective.

### 7.1 La maintenance préventive

Le prestataire assure les visites et interventions de maintenance systématiques ayant pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances du copieur à un niveau optimal.

La maintenance préventive est réalisée dans le cadre de visites d'inspection et de contrôle régulier du copieur, au cours desquelles des opérations systématiques d'entretien, de nettoyage, de réglage et mises à jour des pilotes d'impression sont effectuées. L'utilisateur dispose du droit d'imposer la présence d'un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. En cas d'absence, les délais contractuels de résolution sont suspendus. Le cadencement est défini d'un commun accord.

### 7.2 La maintenance corrective

Il s'agit d'opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation et de la réparation. Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation du copieur ou si elle ne peut être pratiquée sur site, un copieur de remplacement de caractéristiques équivalentes, sans frais supplémentaire, doit être fourni dans les délais prévus durant le temps de l'immobilisation de l'équipement.

#### 7.2.1 Intervention du prestataire

Le prestataire intervient dans les délais prévus et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats de l'utilisateur. Ces interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité du matériel à la suite d'une défaillance totale ou partielle du copieur.

Ces interventions sont déclenchées obligatoirement selon les modalités suivantes :

- message électronique des services utilisateurs ou programmée en fonction de réparations spécifiques,
- site en ligne,
- appel téléphonique non surtaxé

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

- fax.

Si l'utilisateur a souscrit à l'option « Eway gestion de parc », c'est le multifonction Toshiba qui envoie directement les alertes au centre d'appel national du prestataire.

L'intervention en maintenance s'exécute, selon le choix de l'utilisateur, soit :

- entre 8H00 et 18H00 du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- entre 8H00 et 18H00 du lundi au samedi hors jours fériés ;
- 7 jours sur 7 – 24H/ 24H, week-end et jours fériés inclus, le cas échéant.

Dans le cadre des maintenances 8H00 et 18H00 du lundi au vendredi/samedi hors jours fériés précitées, le prestataire se déplace, le cas échéant, dans un délai de 4H ou de 8H en fonction de la commande de l'utilisateur afin de constater le(s) dysfonctionnement(s). La réparation doit être effective dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du lendemain du jour de la demande de dépannage.

Dans le cadre de la maintenance 7 jours sur 7 – 24H/ 24H précitée, le technicien se déplace, le cas échéant, dans un délai de 8H afin de constater le(s) dysfonctionnement(s).

Les délais d'intervention commencent à courir à partir des dates et heures de réception de la demande de dépannage effectuée par téléphone, et immédiatement confirmée par tout moyen permettant de donner date et heure certaine à la demande.

La maintenance s'opère sur site aux conditions et pendant les heures d'ouverture de l'utilisateur.

Le prestataire doit être joignable par tous moyens mis en place par ce dernier. Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique.

L'utilisateur peut imposer la présence d'un membre de son personnel lors de toutes les interventions techniques. En cas d'absence, les délais contractuels de résolution sont suspendus.

#### 7.2.2 Contenu de la maintenance corrective

- le remplacement par des éléments neufs de tous les accessoires défectueux ; il ne pourra être d'occasion qu'uniquement sur des copieurs en occasion révisée,
- la main d'œuvre, le transport de matériel et les déplacements du personnel du prestataire,
- les modifications liées à l'évolution technique de la solution,
- la mise à jour des pilotes et connexions.

### 7.3 **Exclusions**

La prestation de maintenance n'inclut pas les interventions et réparations sur site résultant :

- des négligences, défauts d'utilisation ou de tous usages non conformes au manuel d'utilisation ;
- de catastrophes naturelles, de tout accident ou d'une faute intentionnelle ou non dont la cause est extérieure au matériel, de manière prouvée et contradictoire ;
- de l'emploi de supports spéciaux non-conformes ou d'une modification ou d'un montage de l'équipement effectué par l'utilisateur sans autorisation du prestataire.

### 7.4 **Limite d'intervention des utilisateurs**

Les opérations de maintenance de premier niveau du ressort des utilisateurs sont limitées à des gestes simples tels que le "dégagement de bouchage", le remplacement des toners ou d'ensembles mécaniques simples ne demandant pas d'intervention technique, le réarmement des appareils.

Ces manipulations font partie intégrante de la formation dispensée par le prestataire lors de la mise en service de la solution sauf si la maintenance de niveau 1 est souscrite.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

### **7.5 Le registre de maintenance**

Toute intervention du prestataire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec le matériel. Il est tenu contradictoirement et reste la propriété de l'utilisateur.

Ce registre reprend :

- la période d'indisponibilité (heure et date de début et de fin d'indisponibilité),
- la nature des pannes constatées et les mesures prises,
- la description des pièces et organes remplacés,
- le nom et la signature du technicien ayant effectué l'intervention,
- les observations formulées.

### **7.6 Les consommables d'impression de marque ou générique.**

Les consommables d'impression peuvent être de marque ou génériques.

Pour les commandes de consommable, le prestataire intervient dans les délais prévus et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces commandes sont déclenchées par appel téléphonique non surtaxé, par fax ou par le site internet dédié.

Le prestataire doit être joignable par tous moyens mis en place par lui. Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique ou via le site mise à disposition. L'utilisateur aura le droit d'avoir, sur site, un jeu de consommable d'avance. Le prestataire doit proposer un service de commande de consommable à distance.

### **7.7 Assistance : « Hot-line », support technique**

Le prestataire met à disposition de l'utilisateur deux modes de prise en charge (voir article 5.1.1 ci-dessus).

Les principales étapes de gestion des incidents sont les suivantes :

- Prise en compte de l'appel par la Hot Line ou de la demande via le site,
- Accusé réception du jour et de l'heure de l'incident via courriel adressé à l'interlocuteur désigné par l'utilisateur et/ou extranet, dans le cas où l'incident est détecté par l'utilisateur,
- Enregistrement et classification de l'incident,
- Investigation et diagnostic par les personnes compétentes selon le niveau d'incident diagnostiqué,
- Suivi de l'incident, résolution et rétablissement (intervention à distance ou sur site si nécessaire), fermeture de l'incident,
- Établissement d'un rapport d'incident.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées (voir article 9 « Pénalités » ci-après).

### **7.8 Maintenance à distance et relevé compteur**

A chaque date anniversaire de la mise en service, les relevés de compteur se font au choix de l'utilisateur :

- soit par le site en ligne,
- soit par le biais de la solution « E-Way gestion de parc »,
- soit par le biais d'un fichier CSV élaboré et poussé au prestataire par l'utilisateur.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018



Le prestataire apporte son expertise, dans le cadre de son devoir de conseil, lors de la mise en place de telles solutions.

A la demande de l'utilisateur, toute autre interconnexion directe du copieur avec un réseau externe à des fins d'exploitation est désactivée.

## ARTICLE 8. VERIFICATION ET RECEPTION

Conformément aux CGV de l'UGAP (article 7), les opérations de vérification, et la décision de réception, d'ajournement ou de rejet, relèvent de l'utilisateur.

### 8.1 Réception du matériel

L'utilisateur effectue les essais permettant de vérifier la conformité du fonctionnement des matériels à la documentation fournie et aux performances annoncées par le prestataire.

Après la mise en service, le prestataire transmet à l'UGAP la date de livraison et la date de mise en service du matériel. A la réception de cette information, l'UGAP en informe l'utilisateur par voie électronique à son adresse courriel (cf. article 5.2.2 ci-dessus).

En cas de silence gardé pendant une période de 15 jours par l'utilisateur, la décision de réception des matériels est réputée acquise.

### 8.2 Réception des prestations de maintenance

A la fin de chaque trimestre, la décision de réception des prestations de maintenance est réputée acquise sauf indication contraire de l'utilisateur. En cas de silence gardé pendant une période de 15 jours par l'utilisateur, la décision de réception des matériels est réputée acquise.

### 8.3 Vérification et détermination des copies supplémentaires

A défaut pour l'utilisateur de procéder au relevé des compteurs à date anniversaire de la mise en service tels que précisé à l'article 7.8 « **Maintenance à distance et relevé compteur** », le nombre de copies supplémentaires est déterminé sur la base de l'estimé de consommation établi par le prestataire. Cet estimé est transmis électroniquement par l'UGAP à l'utilisateur et la facture est établie sur cette base sans contestation possible de la part de l'utilisateur.

### 8.4 Réception des autres prestations associées

Les opérations de vérification et de réception sont définies à l'article 7 des CGV de l'UGAP.

## ARTICLE 9. PENALITES

### 9.1 Pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l'UGAP

Toute pénalité pour :

- retard de livraison et/ou déménagement des matériels ;
- retard dans la réalisation des prestations de formations complémentaires et/ou en cas de non-communication de documents ;

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

Est perçue par l'UGAP conformément aux dispositions de l'article 9 des CGV.

## 9.2 Pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l'utilisateur

L'utilisateur procède seul à la perception auprès du prestataire des pénalités dues en cas de non-respect des engagements contractuels suivants, par défaillance et par matériel :

En cas de dépassement du délai contractuel par le fait du prestataire, les pénalités ci-dessous sont applicables au prestataire par unité de durée de retard, par défaillance et par copieur. Nature de l'intervention	Pénalité en €	Unité
Formations initiales	25	Jour ouvré
Intervention technique (hors mise en service)	25	Jour ouvré
Résolution technique	25	Heure ouvrée
Remplacement de matériel défaillant	35	Jour ouvré
Livraison de consommables	25	Jour ouvré

*Seuil d'exonération des pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l'utilisateur* : le prestataire est exonéré des pénalités dont le montant ne dépasse pas cent (100) euros.

*Plafonnement des pénalités gérées et perçues auprès du prestataire par l'utilisateur* : les pénalités sont plafonnées à 680 (six cent quatre-vingt) euros HT par nature d'intervention, copieur et sur la durée totale de la commande.

## ARTICLE 10. PAIEMENT

Les modalités de paiement entre l'UGAP et l'utilisateur sont celles définies à l'article 8 des CGV susvisées.

Les paiements sont exigibles à la réception. Toutefois, les loyers et redevances de maintenance sont exigibles trimestriellement terme à échoir.

Le paiement des copies supplémentaires est exigible à la réception de la facture.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

ANNEXE 1. MODELE FICHE DE CONNEXION

**TOSHIBA TEC EUROPE IMAGING SYSTEMS S.A**

EURO CHANNEL  
MARTIN EGLISE  
76370 NEUVILLE LES DIEPPE

**NAME / DEPARTMENT**  
**FROM:** CENTRE NATIONAL D'APPEL  
Tel: 0820120280

**SUBJECT :** ENVOI FICHE DE CONNEXION

Madame, Monsieur,

En prévision de la mise en réseau de vos ou votre futurs copieurs TOSHIBA, nous vous remercions de bien vouloir compléter la fiche de connexion jointe.

Vous pouvez nous la retourner soit :

- par fax au 02 35 06 70 43
- par mail à l'adresse : [calldispatch@toshiba-teis.com](mailto:calldispatch@toshiba-teis.com)

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Bonne réception

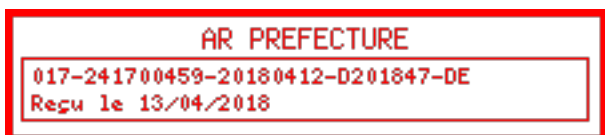
Cordialement

Le C.N.A

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018

Information du client	
Nom du client : Adresse :  Code postal : Ville : Nom du responsable Info. : Téléphone : N° de série :	
PARAMETRES POUR LA COMMANDE AUTOMATIQUE DE TONER ET TONER BAG	
<input type="checkbox"/> Par Fax <input type="checkbox"/> Par Email  Adresse du serveur SMTP : Adresse Email du MFP :	
INTEGRATION SOUHAITEE	
<input type="checkbox"/> Monoposte <input type="checkbox"/> Poste à poste <input type="checkbox"/> Client/serveur	
SYSTEMES D'EXPLOITATION	
<input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> TSE/CITRIX <input type="checkbox"/> MAC OSX <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Android : <input type="checkbox"/> IOS : <input type="checkbox"/> Autre Version : ..... Version : ..... Version : ..... Version : ..... Version : ..... Version : ..... Version :	
CONFIGURATION RESEAU	
Adresse IP : Masque de sous Réseau : Passerelle : DNS : DNS 2 :	
FONCTIONS, SERVICES, MODES UTILISES	
<input type="checkbox"/> DHCP Autres :  <b>Protocoles</b> <input type="checkbox"/> IPX/SPX <input type="checkbox"/> TCP/IP                      Autres :  <b>Connectivité</b> <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Vitesse réseau : ..... <input type="checkbox"/> Wifi  <b>Accessoires</b> <input type="checkbox"/> Câble USB ou parallèle (fourni par le client) <input type="checkbox"/> Câble réseau (Fourni par le client) <input type="checkbox"/> Prise réseau Active <input type="checkbox"/> Prise fax active	



<u>Scan</u>			
<input type="checkbox"/> Vers email Adresse serveur SMTP :		<input type="checkbox"/> Vers serveur FTP Adresse serveur FTP :	
<input type="checkbox"/> Par téléchargement		<input type="checkbox"/> Vers disque périphérique	
<b>Protocoles</b>			
<input type="checkbox"/> IMAP	<input type="checkbox"/> POP3	<input type="checkbox"/> SMTP	<input type="checkbox"/> LDAP
FAX			
<input type="checkbox"/> PABX	<input type="checkbox"/> IPBX	<input type="checkbox"/> RTC	<input type="checkbox"/> NUMERIS
		<input type="checkbox"/> FAX RESEAU	
Télémaintenance MFP		<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON
<input type="checkbox"/> NON – Pas de serveur proxy <input type="checkbox"/> OUI – Serveur proxy nécessitant une connexion <u>anonyme</u> Adresse TCP/IP ou nom FQDN du serveur proxy: _____ Port : _____			
<input type="checkbox"/> OUI – Serveur proxy nécessitant une connexion <u>authentifiée</u> Adresse TCP/IP ou nom FQDN du serveur proxy: _____ Port : _____ Nom utilisateur pour se connecter au proxy: _____ Mot de passe : _____			
SOLUTION			
Référence	Description	Qté	N° Série
Validation du Client		Date	
Nom		Signature	
Qualité du Signataire			



ANNEXE 2. LISTE DES PRESTATIONS ANNEXES

La fourniture des matériels peut, le cas échéant, être accompagnée des prestations suivantes (non incluses dans le prix du matériel) :

- Les prestations de déplacement ou de déménagement des matériels,
- La prestation de formation pour utilisateurs, technicien, gestionnaire/administrateurs et formateur,
- La maintenance des matériels,
- La maintenance forfaitaire : Maintenance 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés sous 4 heures sous 8 heures, Maintenance 7j/7j - 24h/24h - Week-end et jours fériés sous 8 heures,
- Lorsqu'elles sont compatibles avec le matériel :
  - La solution de comptabilisation des volumétries,
  - La solution d'accès par badge (le cas échéant),
  - La solution d'administration de parc,
  - La solution de micro-paiement direct,
  - La solution de gestion des flux d'impression,
  - La solution de serveur de fax,
  - La solution OCR (reconnaissance de caractères),
  - La solution d'impression mobile,
  - La solution PESV2,
  - La solution de gestion de flux imprimés,
  - La solution de gestion d'énergie,
  - La solution de paiement,
- Au terme de la période de location, lors de la restitution du matériel, la restitution du disque dur à l'utilisateur,
- La prestation d'assistance à maîtrise d'œuvre,
- L'assistance au déploiement de l'utilisateur.

AR PREFECTURE

017-241700459-20180412-D201847-DE  
Reçu le 13/04/2018