



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° : 615744 et 615745
PRESTATAIRE : TOSHIBA**

SOMMAIRE

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS	4
ARTICLE 1 – OBJET ET CONTENU DES PRESTATIONS.....	5
1.1 ACQUISITION-MAINTENANCE	5
1.2 LOCATION-MAINTENANCE	5
1.3 PRESTATION DE DEMENAGEMENT	5
ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
ARTICLE 3 - MODALITES DE PASSATION, DE MODIFICATION ET D'ANNULATION DES COMMANDES	6
ARTICLE 4 - PRIX	6
4.1 PRIX DES MATERIELS EN ACQUISITION.....	6
4.2 MONTANT DES LOYERS	7
4.3 PRIX DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE	7
4.4 PRIX DE LA PRESTATION DE DEMENAGEMENT DES MATERIELS	7
4.5 PRIX DE LA PRESTATION DE FORMATION.....	7
4.6 PRIX DES LOGICIELS	7
4.7 PRIX DES COPIES SUPPLEMENTAIRES	8
4.8 PRIX DES COMPLEMENTS DE COMMANDES	8
ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES	8
5.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	8
5.1.1 Mise à disposition d'un portail en ligne au profil de l'acheteur	8
5.1.2 Conditions de livraison et de mise en service	9
5.2 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR	10
5.2.1 Interlocuteur unique de l'acheteur	10
5.2.2 Mise à disposition d'un « interlocuteur accès portail »	10
5.2.3 Représentant de l'acheteur sur les sites de livraison	11
5.2.4 Opérations complexes	11
5.2.5 Reprise et cession de matériel lors de la souscription d'un nouveau contrat	11
ARTICLE 6 - DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES ET/OU AUX ZONES PROTEGEES	11
ARTICLE 7 - STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L'EXECUTION DE LA LOCATION – MAINTENANCE	13
7.1 USAGE DU MATERIEL	13
7.2 GARDE DE LA CHOSE ET ASSURANCE.....	13
7.3 RESTITUTION DU MATERIEL	14
7.4 RESTITUTION ANTICIPEE DU MATERIEL	14
7.5 RESILIATION EN CAS DE SINISTRE	15

ARTICLE 8 - STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L'EXECUTION D'ACQUISITION- MAINTENANCE	15
8.1 MAINTENANCE CORRECTIVE.....	15
8.2 INTERVENTION DU PRESTATAIRE	15
8.3 CONTENU DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE	16
8.4 EXCLUSIONS	16
8.5 LIMITE D'INTERVENTION DES UTILISATEURS	16
8.6 LE REGISTRE DE MAINTENANCE	17
8.7 LES CONSOMMABLES D'IMPRESSION DE MARQUE OU GENERIQUES	17
8.8 ASSISTANCE « HOT LINE », SUPPORT TECHNIQUE	17
8.9 MAINTENANCE A DISTANCE ET RELEVÉ COMPTEUR	17
8.10 RESILIATION ANTICIPÉE DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE DU MATERIEL	18
8.11 RESILIATION EN CAS DE SINISTRE	18
ARTICLE 9 - VERIFICATION ET RECEPTION DES PRESTATIONS.....	18
9.1 RECEPTION DU MATERIEL	19
9.2 RECEPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE	19
ARTICLE 10 - PENALITES	19
10.1 PENALITES GERÉES ET PERÇUES AUPRES DU PRESTATAIRE PAR L'UGAP	19
10.2 PENALITES GERÉES ET PERÇUES AUPRES DU PRESTATAIRE PAR L'ACHETEUR.....	19
ARTICLE 11 - PAIEMENT	20
11.1 ACQUISITION-MAINTENANCE	20
11.2 LOCATION-MAINTENANCE	20
11.3 COPIES SUPPLEMENTAIRES.....	20
ARTICLE 12 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	21
ARTICLE 13 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONDITIONS D'EXERCICE	21
13.1 ELEMENT(S) LIE(S) A L'OBJET DE LA COMMANDE ET STRICTEMENT NECESSAIRES A SON EXECUTION..	21
13.2 CREATIONS OU ELEMENTS EMANANT DE L'ACHETEUR	22
13.3 Etendue des droits cédés	22
13.4 GARANTIE D'EVICION ET DE PROPRIETE INTELLECTUELLE	23
13.5 EFFETS VIS-A-VIS DES TIERS	23
ANNEXE 1 : FICHE DE CONNEXION.....	24
ANNEXE 2 : LISTE DES PRESTATIONS ANNEXES.....	27
ANNEXE 3 : LISTES DES PRESTATIONS ANNEXES COMPLEXES.....	28
1.1 Les prérequis de l'acheteur	28
1.2 Réunions, visites de sites, collecte d'informations, comptes rendus et planning	29
ANNEXE 4 : CERTIFICAT DE CESSION POUR REPRISE D'ANCIEN MATERIEL	32

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS

Pour l'application des Présentes Conditions Générales d'Exécution (C.G.E), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Acheteur	Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1er du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié
Prestataire	Désigne le titulaire du marché public conclu par l'UGAP (voir page de garde)
France métropolitaine	Désigne la France Continentale et la Corse
Le matériel	S'entend comme l'imprimante ou le multifonction, les éléments de la configuration de base et le cas échéant, les accessoires et options.
Cartouche compatible	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.
Prestation associée	Prestation dont le prix est inclus dans le prix ou le loyer du matériel
Fiche de connexion	Est une fiche de prérequis technique renseignée par l'acheteur qui détaille les caractéristiques techniques du site (réseau informatique). Voir modèle en annexe 1 aux présentes CGE.
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
Trimestre	Entendu de date à date
Année	Entendue de date à date
Site sensible	Désigne tout site de l'acheteur 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'Etat
Les 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'acheteur 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 ministériel.
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.

ARTICLE 1 – OBJET ET CONTENU DES PRESTATIONS

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des prestations :

- d'acquisition-maintenance,
- de location-maintenance,
- de déménagement, de multifonctions « libre-service » noir et blanc et couleur, prestations associées et annexes.

Ces prestations sont destinées à couvrir les besoins des acheteurs répartis sur la France métropolitaine.

1.1 ACQUISITION-MAINTENANCE

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

La location de matériel neuf est indissociable de la maintenance et s'entend pour une durée de trois (3), quatre (4) ans ou cinq (5) ans.

Dans le cadre de location de matériel, la durée de la maintenance suit la durée de la location.

1.3 PRESTATION DE DEMENAGEMENT

Le prix de la prestation de déménagement est un prix net unitaire exprimé en euros HT.

L'acheteur ne peut déménager le matériel sans accord écrit préalable du prestataire.

Aucun matériel ne peut être déménagé hors France métropolitaine.

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- Le cas échéant, la convention conclue entre l'acheteur et l'UGAP,
- Le bon de commande pluriannuel,
- La commande de l'acheteur et le cas échéant ses annexes :
- Le présent document « CGE » et ses annexes :
 - Annexe 1 : Modèle de fiche de connexion
 - Annexe 2 : Liste des prestations annexes

- Annexe 3 : Liste des prestations complexes
 - Annexe 4 : Certificat de cession pour reprise d'ancien matériel
- De manière supplétive, les conditions générales de vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site www.ugap.fr

ARTICLE 3 - MODALITES DE PASSATION, DE MODIFICATION ET D'ANNULATION DES COMMANDES

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

La commande de l'acheteur emporte acceptation de la proposition financière et technique de l'UGAP.

La validation de la commande de l'acheteur se fait sur la base du devis émis par l'UGAP.

La passation des commandes doit intervenir **au plus tard 15 jours avant l'échéance du marché dont l'expiration du marché est fixée au 13 9 septembre 2025.**

ARTICLE 4 - PRIX

4.1 PRIX DES MATERIELS EN ACQUISITION

Les prix des matériels en acquisition comprenant les prestations associées et les prix des prestations annexes sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxes (HT).

Ils comprennent nécessairement :

- La livraison avec le matériel et/ou logiciel d'une notice d'utilisation en langue française,
- 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'acheteur n'a pas choisi le service relevé de compteur automatique,
- La reprise des copieurs,
- La collecte des consommables usagés.

4.2 MONTANT DES LOYERS

Les montants des loyers sont des prix nets unitaires trimestriels exprimés en euros hors taxes (HT).

4.3 PRIX DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE

Le prix de la prestation de maintenance est un prix net forfaitaire pour un trimestre de prestation, déterminé par application, d'une part, du coût copie du volume annuel sur lequel l'acheteur s'engage, ramené à un volume trimestriel, et, d'autre part, en fonction des délais d'intervention choisis par l'acheteur.

Elle comprend :

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

4.4 PRIX DE LA PRESTATION DE DEMENAGEMENT DES MATERIELS

Le prix de la prestation de déménagement est un prix net unitaire exprimé en euros hors taxes (HT).

Le prix du déménagement de matériel comprend, notamment :

- l'emballage et conditionnement du matériel à déplacer ;
- le transport ;
- l'installation dans les nouveaux locaux ;
- les frais de main d'œuvre et de mise en connexion ;
- l'arrêt du matériel, le débranchement électrique, la déconnexion, le conditionnement adéquate pour le transport, l'ordonnancement des livraisons, le remontage, la connexion, le démarrage et un test de bon fonctionnement.

4.5 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.

4.6 PRIX DES LOGICIELS

Les prix des logiciels (solutions) sont des prix net unitaires exprimés en euros hors taxe et comprennent :
Une concession de droit d'usage non exclusive :

- sans limitation de durée dans le cadre de l'acquisition de matériel ;

- pour toute la durée de la location des matériels.

Cette concession du droit d'usage non exclusive comporte la remise à l'acheteur :

- 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,
- la mise à jour des logiciels avec correctif incluse dans la maintenance (upgrade nouvelle version du logiciel non incluse).

4.7 PRIX DES COPIES SUPPLEMENTAIRES

Le prix des copies supplémentaires est un prix unitaire forfaitisé exprimé en euros hors taxe (HT). Il est obtenu par le montant trimestriel de maintenance / l'engagement nombre de copies trimestriel. Son résultat comporte plusieurs décimales qui sont « affichées » par l'UGAP sous un format « arrondi » sans tenir compte de toutes les décimales. Ainsi, le contrôle de facture des ajustements pourra se faire de la façon suivante :

$$\text{Montant facturé / nombre de copies facturées} = \text{coût copie}$$

4.8 PRIX DES COMPLEMENTS DE COMMANDES

Pour les matériels en location, les commandes des options et accessoires peuvent être passées dans un délai inférieur de 6 mois à compter de la commande initiale et dans ce cas, ils font l'objet d'un loyer additionnel.

A défaut, elles ne peuvent se faire qu'en acquisition. Ces options et accessoires commandés en différé (après une commande initiale) intègrent le périmètre de la maintenance.

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'acheteur

Dès réception de la commande au prestataire, ce dernier envoie à l'acheteur 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'acheteur peut ainsi :

- Accéder au suivi de sa commande,
- Gérer ses commandes de consommables (Toner et agrafes),
- Faire ses demandes interventions techniques.

Il peut également envoyer un courriel à commandeauto@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'acheteur 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.

5.1.2 Conditions de livraison et de mise en service

5.1.2.1 LIVRAISON

Le prestataire s'est engagé à prévenir l'acheteur 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'acheteur 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^{er} du Code du travail)).

Les livraisons s'effectuent à l'adresse et à l'étage indiqué sur l'accusé de réception 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.

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 ouvrés à compter de la livraison et de la remise de fiche de connexion

Le prestataire prévient l'acheteur par tout moyen permettant de donner une date certaine à son envoi, soixante-douze (72) heures minimum avant la date de mise en service des matériels.

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'acheteur doit 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.

5.1.2.2.2 *Défaut de mise en connexion du copieur dans le délai de 5 jours ouvrés 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 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'acheteur dans un délai de 15 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'acheteur. Tout nouveau déplacement du prestataire peut donner lieu à facturation.

5.2 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR

L'acheteur 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 Interlocuteur unique de l'acheteur

L'acheteur désigne un interlocuteur 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'un « interlocuteur accès portail »

Afin d'assurer la fiabilité des échanges électroniques, l'acheteur doit fournir à l'UGAP une adresse courriel de type "générique". Si l'acheteur ne dispose pas d'une adresse générique, il fournit une adresse courriel nominative. Pendant toute la durée d'exécution de la prestation, l'acheteur 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'acheteur l'accès au portail du prestataire,
- Informer l'acheteur de la mise en service du matériel,
- Informer l'acheteur de l'estimé des copies supplémentaires,
- Transmettre à l'acheteur toute autre information.

5.2.3 Représentant de l'acheteur sur les sites de livraison

L'acheteur 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 3).

5.2.5 Reprise et cession de matériel lors de la souscription d'un nouveau contrat

Lors de la souscription d'un nouveau contrat, dans le cas où l'acheteur souhaite la reprise de son propre matériel, il doit fournir un certificat de cession (cf. annexe 4 des présentes CGE) et le joindre à son nouveau bon de commande afin d'acter le transfert de propriété.

ARTICLE 6 - DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES ET/OU AUX ZONES PROTEGEES

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire doit, en outre, respecter, les dispositions suivantes :

- L'autorisation d'accès à une zone protégée

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire s'est engagé à communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s) protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours avant la date d'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du Code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du Code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'article 2 de l'Instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale annexée à l'arrêté du 30 novembre 2011 NOR : PRMD 1132480A , comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe IX de ladite Instruction.

➤ Le contrôle élémentaire

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'article 32 de l'Instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

➤ Concernant la tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

➤ Concernant la confidentialité

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le prestataire s'est engagé, en outre à respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution des prestations, la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel les prestations sont exécutées ou dans tout autre lieu d'exécution.

Le prestataire a reconnu :

- Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal et des dispositions de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.
- Qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
 - avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal ;
 - qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé à remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles mentionnées ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

ARTICLE 7 - STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L'EXECUTION DE LA LOCATION – MAINTENANCE

7.1 USAGE DU MATERIEL

L'acheteur doit faire usage du bien conformément aux dispositions des articles 1728 et suivants du Code civil.

L'acheteur 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, toute modification technique, tout déménagement aussi minime soit-il, du matériel loué, sauf accord écrit du prestataire

7.2 GARDE DE LA CHOSE ET ASSURANCE

Le prestataire demeure propriétaire des matériels.

La garde juridique et matérielle des équipements loués est transférée à l'acheteur à compter de leur réception et jusqu'à leur restitution en fin de location-maintenance. Dès lors, l'acheteur 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'acheteur 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'acheteur 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'acheteur 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'acheteur doit exclusivement faire appel au personnel spécialisé du prestataire pour assurer la maintenance du matériel loué.

7.3 RESTITUTION DU MATERIEL

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 matériels peuvent s'effectuer :

- Trente jours avant la date réelle de fin du bon de commande, sans que l'acheteur 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'acheteur 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'acheteur 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.

En cas de refus de la part de l'acheteur de restituer le matériel au prestataire concomitamment à la livraison du nouveau matériel, et ce même si la mise en service n'a pu être effectuée, l'acheteur pourra, le cas échéant, supporter des frais de déplacement d'un technicien hors maintenance pour enlèvement du matériel précédent.

7.4 RESTITUTION ANTICIPEE DU MATERIEL

L'acheteur, 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 intervenir avant la fin de la première année de location. Tout trimestre entamé (loyers et maintenance) est dû par l'acheteur.

L'acheteur informe l'UGAP et le prestataire, le cas échéant, de son intention de restituer le matériel au moins un (1) mois avant l'échéance du trimestre suivant, par tout moyen permettant de donner date certaine.

7.5 RESILIATION EN CAS DE SINISTRE

En cas de déclaration d'un sinistre d'un matériel en location, l'acheteur informe l'UGAP et le prestataire, le cas échéant, de la survenance du sinistre, par tout moyen permettant de donner date certaine.

La déclaration du sinistre entraîne la fin des prestations de location-maintenance au prorata temporis et l'annulation des ordres d'exécution correspondant, dans le cas où le matériel ne peut être réparé.

La règle de calcul pour le prorata temporis est la suivante :

Montant pour 1 jour = (Trimestre de Loyer ou Maintenance) /90

Pour les matériels en location, la valeur résiduelle correspond au montant des loyers restant dus.

L'UGAP émet une (des) facture(s) en fonction de la nature de la prestation, relatif :

- à la période de maintenance proratisée en amont de la date du sinistre,
- à la période location proratisée en amont de la date du sinistre,
- la valeur résiduelle du matériel sinistré.

ARTICLE 8 - STIPULATIONS PARTICULIERES LIEES A L'EXECUTION D'ACQUISITION-MAINTENANCE

En dehors de la maintenance de premier niveau assuré par l'acheteur, 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 uniquement la maintenance corrective, à l'exclusion de la maintenance préventive.

8.1 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.

8.2 INTERVENTION DU PRESTATAIRE

Le prestataire intervient dans les délais prévus et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats de l'acheteur. 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 :

CGE_ Acquisition – maintenance et location – maintenance de copieurs

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

Si l'acheteur 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 entre 8H00 et 18H00 du lundi au vendredi hors jours fériés

Le prestataire se déplace, le cas échéant, dans un délai de 4H ou de 8H en fonction de la commande de l'acheteur 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.

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'acheteur.

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'acheteur 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.

8.3 CONTENU DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

- le remplacement par des éléments neufs de tous les accessoires défectueux,
- 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.

8.4 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'acheteur sans autorisation du prestataire.

8.5 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 bourrage", 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.~~

8.6 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'acheteur.

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.

8.7 LES CONSOMMABLES D'IMPRESSION DE MARQUE OU GENERIQUES

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'acheteur 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.

8.8 ASSISTANCE « HOT LINE », SUPPORT TECHNIQUE

Le prestataire met à disposition de l'acheteur 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'acheteur et/ou extranet, dans le cas où l'incident est détecté par l'acheteur,
- 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 mise à disposition de l'acheteur

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées dans les conditions prévues à l'article « pénalités » des présentes CGE.

8.9 MAINTENANCE A DISTANCE ET RELEVÉ COMPTEUR

Au plus tard le 14 du mois suivant la date anniversaire de la mise en service et pendant l'ouverture de la période du portail du prestataire, les relevés de compteur se font au choix de l'acheteur :

- 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'acheteur.

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'acheteur, toute autre interconnexion directe du copieur avec un réseau externe à des fins d'exploitation est désactivée.

A défaut pour l'acheteur de procéder au relevé des compteurs à date anniversaire de la mise en service tel que précisé ci-dessus, 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'acheteur et la facture est établie sur cette base sans contestation possible de la part de l'acheteur.

8.10 RESILIATION ANTICIPEE DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE DU MATERIEL

L'acheteur peut mettre fin à la prestation de maintenance du matériel avant le terme de la période de maintenance. Tout trimestre entamé est dû par l'acheteur.

L'acheteur informe l'UGAP et le prestataire le cas échéant, de son intention de mettre fin à la prestation de maintenance au moins un (1) mois avant l'échéance du trimestre suivant, par tout moyen permettant de donner date certaine. Dans ce cas, l'UGAP n'émet pas de facture.

8.11 RESILIATION EN CAS DE SINISTRE

En cas de déclaration d'un sinistre, l'acheteur informe l'UGAP et le prestataire, le cas échéant, de la survenance du sinistre, par tout moyen permettant de donner date certaine.

La déclaration du sinistre entraîne la fin des prestations de maintenance au prorata temporis et l'annulation des ordres d'exécution correspondant, dans le cas où le matériel ne peut être réparé.

La règle de calcul pour le prorata temporis est la suivante :

Montant pour 1 jour = (Trimestre de Maintenance) /90

L'UGAP émet une (des) facture(s) en fonction de la nature de la prestation, relatif à la période de maintenance proratisée en amont de la date du sinistre.

ARTICLE 9 - VERIFICATION ET RECEPTION DES PRESTATIONS

Les opérations de vérification, et la décision de réception, d'ajournement ou de rejet, relèvent de l'acheteur conformément à l'article 8 des CGV de l'UGAP.

9.1 RECEPTION DU MATERIEL

L'acheteur 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'acheteur par voie électronique à son adresse courriel.

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

9.2 RECEPTION 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'acheteur. En cas de silence gardé pendant une période de 15 jours calendaires par l'acheteur, la décision de réception des prestations de maintenance est réputée acquise.

ARTICLE 10 - PENALITES

10.1 PENALITES GEREES ET PERÇUES AUPRES DU PRESTATAIRE PAR L'UGAP

Conformément aux dispositions de l'article 10 des CGV, les pénalités suivantes sont perçues par l'UGAP :

- 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 ;

Ces pénalités sont, le cas échéant, perçues par l'UGAP directement auprès du prestataire, puis reversées à l'acheteur dans les conditions fixées à l'article 10 des CGV.

Ces pénalités peuvent cependant faire l'objet d'une exonération en faveur du prestataire, par application:

- d'une part, d'un dispositif contractuel « de performance » permettant au prestataire remplissant correctement certaines de ses obligations, de bénéficier d'une réduction de ses pénalités ;
- d'autre part, d'un seuil contractuel d'exonération des pénalités en dessous duquel, elles ne sont pas perçues.

10.2 PENALITES GEREES ET PERÇUES AUPRES DU PRESTATAIRE PAR L'ACHETEUR

L'acheteur 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.	Pénalité en €	Unité
---	---------------	-------

Nature de l'intervention		
Formations initiales	25	jour ouvré
Formations complémentaires	25	jour ouvré
Intervention technique (hors mise en service)	25	jour ouvré
Résolution technique en cas d'indisponibilité	25	Heure ouvrée
Remplacement de matériel défaillant en cas d'indisponibilité	35	Jour ouvré
Livraison de consommables	25	Jour ouvré

Le prestataire est exonéré des pénalités dont le montant ne dépasse pas **cent (100) euros**.

Les pénalités sont plafonnées à **500 (cinq cents) euros HT** par nature d'intervention, copieur et sur la durée totale de la commande.

En cas de réclamation, l'acheteur émettra un titre de recette ou facture à l'attention de Toshiba, par mail, en indiquant en objet : « Pénalités gérées et perçues auprès de TOSHIBA par l'acheteur », à l'adresse : tfis-payables@tfis.toshibatec.fr.

ARTICLE 11 - PAIEMENT

Les modalités de paiement entre l'UGAP et l'acheteur sont celles définies à l'article 9 des CGV susvisées.

11.1 ACQUISITION-MAINTENANCE

Les paiements sont exigibles à la réception du matériel dans le cadre de l'acquisition des matériels, logiciels et prestations annexes.

Les redevances de maintenance sont exigibles trimestriellement à terme échu. Il est précisé qu'il ne s'agit pas de trimestre civil.

11.2 LOCATION-MAINTENANCE

Les loyers et redevances de maintenance sont exigibles trimestriellement à terme échu. Il est précisé qu'il ne s'agit pas de trimestre civil.

Les paiements sont exigibles à la réception des logiciels, le cas échéant et des prestations annexes.

En cas de refus de remise du matériel du fait de l'acheteur, lors de la fin de la période de location, les loyers restent dus jusqu'à la reprise du matériel et dans ce cas, ils font l'objet de la facturation supplémentaire idoine. Tout trimestre entamé est dû.

11.3 COPIES SUPPLEMENTAIRES

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

ARTICLE 12 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'acheteur doit respecter toute disposition résultant :

- ✚ De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- ✚ Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

La constitution d'une base de données comportant des données à caractère personnel et données administratives par l'acheteur concernant notamment les intervenants ou préposés du prestataire et/ou de ses sous-traitants, peut être rendue nécessaire par l'exécution des prestations.

A ce titre, et s'agissant des relations entre l'acheteur et le prestataire, il incombe à chacun de faire son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

L'UGAP ne peut être tenu responsable de tout préjudice indirect résultant de l'inexécution de ces obligations.

ARTICLE 13 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONDITIONS D'EXERCICE

13.1 ELEMENT(S) LIE(S) A L'OBJET DE LA COMMANDE ET STRICTEMENT NECESSAIRES A SON EXECUTION

Le prestataire cède à l'acheteur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables prévus à la commande ainsi qu'à tout autre résultat ou élément nécessaire à la réalisation desdits livrables.

Il s'agit notamment de l'ensemble des documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément réalisé par le prestataire pour le compte exclusif de l'acheteur.

Le prestataire cède, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les éléments visés ci-dessus, conformément à la finalité de la commande.

La cession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux éléments précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de Propriété Intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La cession porte sur l'ensemble de ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

13.2 CREATIONS OU ELEMENTS EMANANT DE L'ACHETEUR

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément remis, ou mis à la disposition du prestataire par l'acheteur dans le cadre de l'exécution de la commande restent la propriété exclusive dudit acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le prestataire, à d'autres fins que l'exécution de la commande, est interdite sans l'autorisation écrite et préalable de l'acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution de la commande. Le prestataire doit les détruire à l'issue de l'exécution de la commande.

Le prestataire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des prestations prévues à la commande lorsque les prestations ont été réalisées par l'acheteur.

Les stipulations du présent article demeureront en vigueur après la cessation de l'exécution de la commande, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation, qu'il y ait ou non faute du prestataire.

13.3 Etendue des droits cédés

Aux fins d'application du présent article, il est précisé que les droits cédés comprennent :

- pour le droit de reproduction : le droit de reproduire ou de faire reproduire tout ou partie des éléments fournis, sur tout support, notamment papier, magnétique, numérique, CD-Rom, CD-I, DVD ou tout autre support informatique ou électronique, connu ou inconnu, actuel ou futur et ce, sans limitation de nombre ;

- pour le droit d'adaptation : le droit de traduire ou d'adapter les éléments, en tout ou partie, en toute langue ou en tout langage, le droit de les corriger, de les faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions, de les modifier, assembler, transcrire, arranger, de les transcrire en tout ou partie, sous toute forme, modifiée, amputée, condensée, étendue, d'en intégrer tout ou partie, vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce, sur tout support ;

- pour le droit d'exploitation : le droit de rétrocéder à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, notamment par une licence ou tout type de contrat, sous toute forme, tout ou partie des droits concédés/cédés, à titre temporaire ou définitif ;

- pour le droit de représentation : le droit de diffuser ou de faire diffuser tout ou partie des éléments, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, notamment par tout support, notamment, mentionné au présent article, en tout format, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, aux fins d'effectuer toute forme de traitement ;

- pour le droit d'usage : le droit de faire usage et d'exploiter, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre onéreux ou gratuit, les éléments.

Il est convenu que la rémunération de la cession des droits prévus au présent article est incluse dans le prix perçu, les bases de calcul d'une rémunération proportionnelle ne pouvant être pratiquement déterminées.

Le présent article demeure en vigueur après la cessation de l'exécution de la commande, pour quelque cause que ce soit.

13.4 GARANTIE D'EVICION ET DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le prestataire a déclaré et garanti être le légitime détenteur ou avoir acquis l'ensemble des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle, nécessaires à la réalisation des éléments qu'il fournit dans le cadre de l'exécution de la commande et à leur utilisation par l'acheteur.

Le prestataire garantit l'acheteur contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution de la commande aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le prestataire doit prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

13.5 EFFETS VIS-A-VIS DES TIERS

Dans le cas de sous-traitants, le prestataire s'est engagé sur l'acceptation des stipulations ci-dessus par ces derniers.



ANNEXE 1 : FICHE DE CONNEXION

TOSHIBA TEC EUROPE IMAGING SYSTEMS S.A

EURO CHANNEL
MARTIN EGLISE
76370 NEUVILLE LES DIEPPE

CENTRE NATIONAL D'APPEL
Tel: 0820120280

OBJET : 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@tfis.toshibatec.fr

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Bonne réception

Cordialement

Le C.N.A

FICHE DE CONNEXION**Information du client**

Nom du client

Adresse

Code postal Ville

Nom du Responsable Informatique

Téléphone

N° de série

Paramètres pour la commande automatique de toner et toner bag

Par Fax Par Email

Adresse du serveur SMTP

Adresse Email du MFP

Intégration souhaitée

Monoposte Poste à Client/serveur

Systemes d'exploitation

Windows MAC Linux Android IO Autre

Version Version Version Version Version Version

Configuration Réseau

Adresse

Masque desous-réseau

Passerelle

DNS

DNS 2

Serveur SNTP

Serveur SNTP2

Serveur Proxy Non

Serveur Proxy nécessitant une connexion anonyme Oui

 Adresse TCP/IP ou nom FQDN du serveur proxy Port

Serveur Proxy nécessitant une connexion authentifiée Oui

 Adresse TCP/IP ou nom FQDN du serveur proxy Port

 Nom utilisateur pour se connecter au proxy



Fonctions, services, modes utilisés

Protocoles

DHCP Autres :

Connectivité

Ethernet Vitesse réseau :

Wifi

Accessoires

Câble USB ou parallèle (fourni par le client)

Câble réseau (fourni par le client)

Prise réseau active

Prise fax active

Scan

Vers Email

Vers serveur FTP

Vers fichier réseau

Adresse serveur SMTP

Adresse serveur FTP

Chemin réseau :

.....

Par téléchargement

Vers disque périphérique

Protocoles

IMAP

POP

SMT

LDA

FAX

PABX

IPBX

RTC

FAX RESEAU

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.
- Lorsqu'elles sont compatibles avec le matériel :
 1. La solution de comptabilisation des volumétries,
 2. La solution d'accès par badge (le cas échéant),
 3. La solution de gestion centralisée de parcs,
 4. La solution de monnayeur et par carte,
 5. La solution de gestion des flux d'impression,
 6. La solution de serveur de fax,
 7. La solution OCR (reconnaissance de caractères),
 8. La solution d'impression mobile,
 9. La solution capture et TAG de documents
- Au terme de la période de location, lors de la restitution du matériel, la restitution du disque dur à l'acheteur,
- La prestation d'assistance à maîtrise d'œuvre,
- L'assistance au déploiement de l'acheteur.

ANNEXE 3 : LISTES DES PRESTATIONS ANNEXES COMPLEXES

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

- Les comités pilotages de déploiement Compte-rendu de réunion (Tableau de déploiement, planning de formation, PV de recette, déroulé de déploiement et indicateurs)

1. Mise en place et accompagnement des prestations pour les besoins complexes

Le prestataire est informé par l'UGAP, par tout moyen permettant de donner date certaine, d'un déploiement identifié comme « besoins complexes »,

A titre informatif, le besoin complexe est estimé à un déploiement à partir de 30 copieurs multifonctions,

Le prestataire doit recueillir avant chaque livraison, déploiement ou maintenance, des informations de configuration nécessaires à l'installation, et réaliser un planning en fonction des éléments transmis par l'acheteur au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la date convenue avec les interlocuteurs désignés par l'acheteur, le prestataire adresse par e-mail un ordre du jour de la réunion à ses interlocuteurs.

Les premières réunions de mise en place sont incluses dans le prix des machines.

En cas de déploiement, le prestataire fournit à l'acheteur un inventaire de parc à jour (avec type de machine, le numéro de service, le nom du client, l'adresse du client, les dates d'échéance, le type de contrat). Ce document est communiqué aux référents des équipements désignés par l'acheteur.

1.1 Les prérequis de l'acheteur

Les prérequis de l'acheteur sont :

- Local (locaux) à équiper réellement disponible(s),
- Interlocuteur sur site clairement désigné (Nom, numéro de téléphone, adresse email, numéro de fax, ...),
- Disponibilité des ressources décisionnelles compétentes,
- Installation électrique opérationnelle (nombre et emplacement des prises),
- Câblage opérationnel (nombre et emplacement des prises),
- Réseau informatique opérationnel (serveur en service, paramétré et éléments actifs en service),
- Mise à disposition des composants d'environnement (serveurs d'impression, réseau, électricité, mot de passe ... etc.)
- Rendre l'ensemble des ressources nécessaires (mots de passe, accès aux systèmes disponibles),
- Donneur d'ordre unique (responsable opérationnel unique) pour l'ensemble des sites concernés,
- Etre habilité à définir les axes de réflexions nécessaires au bon déroulement de la prestation et valider les procédures d'exploitation (pré-requis),
- Calendrier de livraison pré défini,
- Ensemble des prestations demandées prédéfinies,
- L'acheteur se doit de laisser à disposition les accès aux locaux des prestataires,
- Répondre à toutes les questions relatives à l'environnement,
- Assurer la planification et le suivi de toutes les interventions non prises en charge par le prestataire,
- Fournir, en début de mission, toute documentation de normalisation à prendre en compte dans le cadre de la prestation.

Le détail des modalités d'accès ainsi que les prérequis utilisateurs sont détaillés lors des réunions.

1.2 Réunions, visites de sites, collecte d'informations, comptes rendus et planning

1- Réunions

A la demande de l'UGAP ou de l'acheteur, des réunions (de mise en place ou de reporting) sont organisées par le prestataire en accord avec les interlocuteurs désignés de l'acheteur.

Au minimum deux (2) jours ouvrés avant la date convenue de la réunion avec les interlocuteurs désignés par l'acheteur, le prestataire adresse par e-mail un ordre du jour.

Remarques

- Cette prestation est une option disponible au marché
- Les réunions se tiennent chez l'acheteur.

Ces réunions regroupent:

- Le prestataire du marché,
- Le prestataire chargé du déploiement,
- Un représentant de chaque site concerné, à défaut le responsable de la coordination.

2- Visites de site

A la demande du prestataire, une visite des sites peut être organisée afin d'observer les fonctionnements du réseau informatique et locaux de l'acheteur.

3- Collecte d'informations

Le prestataire doit participer à la collecte des informations afin d'assurer un fonctionnement correct de chaque installation.

Il informe l'acheteur des matériels manquants.

Pour la mise en place, le prestataire détaille dans le compte rendu de réunion les spécificités des matériels.

4 – Compte-rendu et planning

Dans le délai de cinq (5) jours, à l'issue de la réunion de mise en place, le prestataire rédige et adresse par e-mail un compte-rendu à l'ensemble des interlocuteurs désignés par l'acheteur.

A la suite de cette réunion, le prestataire doit être en capacité d'établir un planning prévisionnel faisant apparaître pour chaque prestation :

- Le délai de livraison des matériels,
- Les délais de préparation,
- La méthodologie,
- Le nombre et les noms des intervenants,
- La durée de déploiement des équipements,
- La durée des formations,
- Les dates prévisionnelles de réception et de recette,

Les livrables de cette réunion sont :

- Le compte rendu de la/les réunion(s) de mise en place,
- Le planning prévisionnel,
- La rédaction des modes opératoires,
- Les consignes d'installation,
- Un tableau récapitulatif de la production et des événements à prévoir,
- Le dossier de clôture du projet,
- Un planning de déploiement, en tenant compte des délais de livraison de chacun des produits concernés et de la répartition des livraisons sur l'ensemble des sites,

Le prestataire transmet l'ensemble de ces documents par courriel à l'acheteur

Une réunion de reporting a lieu, suivant une périodicité fixée lors des premières réunions, d'un commun accord entre le représentant de chaque site concerné de l'acheteur et le chef de projet du prestataire, afin de faire un point sur les interventions et les commandes.

Le prestataire transmet à l'acheteur :

- Un récapitulatif des matériels et prestations effectuées,
- Le planning des prestations restant à réaliser,
- Les problématiques rencontrées, ainsi que toutes informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

Ces documents sont transmis à l'acheteur dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter du lendemain de chaque réunion de reporting.

1.2.1 Chef de projet régional

Afin d'assurer la préparation et la coordination des projets en région, le prestataire doit prévoir la nomination d'un chef de projets régional, interlocuteur unique de l'acheteur pendant toute la durée du projet de l'acheteur. Il est responsable des activités, des actions, de la gestion des escalades des techniciens et des livrables décrits dans le compte rendu des réunions préalables.

Le chef de projet est l'interlocuteur privilégié de l'acheteur. Il a la responsabilité des actions à mettre en œuvre pour assurer le bon déroulement des livraisons et des prestations en relation avec les interlocuteurs de l'acheteur.

A ce titre, il est le garant de :

- L'organisation des différentes réunions
- La fourniture des différentes synthèses, rapports, compte rendu, planning, etc...
- Tenir informés les différents intervenants de toutes évolutions nécessaires,
- Rédiger le dossier de clôture.
- Contrôler la qualité de la prestation rendue,
- Contrôler l'adéquation des moyens mis en œuvre par rapport aux engagements, et piloter toute évolution de ces moyens,
- Assurer l'encadrement et la gestion de l'équipe,
- Suivi de l'avancement du projet,
- Comparaison avec le planning prévisionnel,
- Ajustement planning si nécessaire,
- Prise en compte des éventuelles demandes de changement de périmètre,
- S'assurer que le projet satisfait aux attentes de l'acheteur,
- Comprendre les demandes du client,
- Mesurer le degré d'avancement des réalisations en fonction de la planification initiale
- Identifier les problèmes au plus-tôt et proposer un plan d'actions correctif
- Identifier et quantifier les demandes de modification de périmètre du projet
- Coordonner le projet dans le respect des délais
- Gérer le projet dans le cadre budgétaire prédéfini
- S'assurer que les méthodes et les standards définis par le prestataire sont respectés
- Organiser le déroulement des prestations,
- Prévoir la notion de continuité d'effort. La prestation d'installation se poursuit jusqu'à l'obtention d'une situation acceptable par le l'acheteur (copieurs parfaitement installé ou retour à la situation initiale)

1.2.2 Documents fournis lors de réunion de comité de pilotage pour déploiement et de suivi d'exécution

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. Le nombre de réunions est défini dans le « bordereau de prix ». Le livrable est la validation du compte rendu et des plans d'action. Les exigences sont de présenter et de fournir les indicateurs prévus, mise en rapport avec les périodes antérieures pour un suivi dans le temps. Les indicateurs seront à minima de 2 types :

1- Indicateurs d'activité

2- Indicateurs de performance

Les thématiques minimales abordées seront :

- Les mouvements des organisations,
- Les indicateurs sur les volumétries (tableaux de bord et tendances)
- Les projets en cours,
- Les faits majeurs,
- Les livraisons,
- Les litiges,
- La date de clôture des litiges,
- Le maintien en condition opérationnelle (MCO) : Les statistiques techniques sur la période concernée (Interventions curatives), la mesure de la performance de service, l'analyse MCO, analyse des tops des interventions,
- La gestion administrative (facturation, devis, etc.)
- Le suivi des actions,
- Les points particuliers,
- Date de remise du compte-rendu,
- Date du prochain comité de suivi.



ANNEXE 4 : CERTIFICAT DE CESSION POUR REPRISE D'ANCIEN MATERIEL

*Merci de compléter tous les champs ci-dessous
Ils sont tous indispensables pour traiter la reprise*

N° de compte client UGAP :

Adresse de l'établissement où le matériel est à reprendre :

.....
.....
.....
.....

Tél :

Marque de l'ancien matériel dont l'acheteur est propriétaire :

.....

Matricule / N° de série :

.....

Je soussigné,, certifie confier la reprise de notre ancien matériel.

Fait à

Le

Signature