



Marché de service pour la maintenance du logiciel Poséidon - système de prévention des noyades

Cahier des Clauses Techniques Particulières

C.C.T.P

SOMMAIRE

Art. 1 - Objet du marché

Art. 2 - Principes et objectifs de la mise en place d'une maintenance logiciel du système d'aide à la détection des noyades

Art. 3 - Prestation à réaliser par le titulaire du contrat de maintenance logiciel

Art. 4 - Interventions de dépannages

Art. 5 - Durée du marché

Article 1 - Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concerne la mise en place d'un contrat d'une maintenance logiciel (7 jours sur 7) du système d'aide à la détection des noyades du complexe aquatique Icéo 1400, rue Roger Martin du Gard, 62100 Calais.

Article 2 – Les principes et objectifs de la mise en place d'une maintenance logiciel du système d'aide à la détection des noyades

Le contrat de maintenance logiciel a pour objectif de maintenir le système installé sur le bassin sportif du complexe aquatique en bon état de fonctionnement, c'est-à-dire dans un état de fonctionnement conforme à celui décrit dans le document de réception d'installation finale signé par la Collectivité le 10 septembre 2010.

Article 3 – Prestations à réaliser par le titulaire du contrat de maintenance logiciel

- 3.1 Mise à jour logiciel : le titulaire du contrat de maintenance s'engage à apporter au logiciel du système toutes les modifications nées de son évolution et susceptibles d'en améliorer les performances ou les fonctionnalités.
- 3.2 Maintenance préventive
 - 3.2.1 Le titulaire du contrat de maintenance se connectera une fois par semaine au système installé à Icéo, 1400 rue Roger Martin du Gard, 62100 Calais par l'intermédiaire de la ligne téléphonique prévue à cet effet, et transférera vers son centre de télémaintenance toutes informations utiles et générées et enregistrées par le système. Ces informations seront analysées, et lorsque le titulaire identifiera des événements pouvant altérer le bon fonctionnement présent ou futur du système, il en informera la direction du complexe aquatique Icéo au 03.21.19.56.57. et proposera un plan d'actions préventives ou correctives à mettre en œuvre au travers d'une maintenance logiciel ou d'une maintenance matérielle sur site.
 - 3.2.2 Le titulaire organisera une visite d'inspection annuelle du système sur site, durant laquelle les différents composants, le fonctionnement normal et les performances du système seront vérifiés.
 - 3.2.3 L'entreprise procédera à l'analyse de tests de détection trimestriels effectués par le personnel du complexe aquatique.
- 3.3 Assistance téléphonique : le titulaire mettra à disposition du personnel du complexe aquatique Icéo un service d'assistance téléphonique destiné à le conseiller ou le dépanner en cas de problème d'utilisation ou de fonctionnement du système. Ce service sera accessible de 9h00 à 18h00 du lundi au dimanche inclus.
- 3.4 Maintenance logiciel : Après acceptation de la direction du complexe aquatique Icéo des actions préventives et correctives proposées par le titulaire, ce dernier procédera aux modifications ou corrections à apporter au logiciel, au travers de la ligne téléphonique dédiée à cet effet. Lorsqu'une intervention de maintenance logicielle nécessitera un arrêt complet du système, le titulaire en informera préalablement la direction du complexe aquatique Icéo, qui pourra alors décider d'annuler l'intervention.

- 3.5 Maintenance matérielle sur site : ce sont notamment les réparations, modifications, échanges de pièces portant sur les éléments matériels du système conduites par le titulaire, dans le cadre d'un plan d'actions préventives ou correctives proposé à la direction du complexe aquatique. La proposition de réparations, modifications, ou échanges de pièces sera obligatoirement accompagnée d'un devis complet (pièces détachés, frais de déplacement, main d'œuvre...). Seul l'envoi d'un bon de commande au titulaire, signé par la Présidente de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou son représentant, vaudra acceptation pour les réparations ou modifications matérielles du système.
- 3.6 En cas de sauvetage réalisé suite au déclenchement du système d'aide à la détection des noyades, le titulaire s'engage à restituer le film de l'événement.

4 Interventions et dépannages

Dès réception d'un appel téléphonique du personnel du complexe aquatique Icéo, ou du fait de l'identification d'un problème au travers du service de maintenance préventive décrit ci-dessus, et lorsque le problème posé ne pourra être résolu au cours de l'échange téléphonique, le titulaire ouvrira un numéro d'enregistrement de l'appel, et disposera de 1 jour ouvré pour proposer à la direction du complexe aquatique un plan d'actions correctives, accompagné d'un délai prévisionnel de remise en service, à mettre en œuvre au travers d'une maintenance logicielle, d'une maintenance matérielle sur site ou d'une combinaison des deux.

Après acceptation des actions correctives ou préventives proposées par le titulaire, ce dernier disposera d'un délai maximal de 10 jours pour la remise en service complète du système.

5 Durée du marché

Le présent marché est conclu de la date de notification du marché jusqu'au 31 décembre 2017, il est reconductible 3 fois 1 an.