

MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(C.C.P.)

**Le pouvoir adjudicateur : Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres et Mers
Hôtel Communautaire
76, boulevard Gambetta
CS 40021
62101 Calais cedex**

**Cahier des Clauses Particulières établi en application du Décret n°2016-360 du 25
mars 2016 et du CCAG Fournitures et Service courants, relatif à :**

Renouvellement du système d'accès du complexe nautique patinoire ICEO

Procédure adaptée en application de l'article 27 du Décret relatif aux Marchés Publics.

Article 1 - Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Particulières concernent les prestations suivantes :

Renouvellement du système d'accès du complexe nautique patinoire ICEO

Article 2 - Décomposition du marché

2-1-Allotissement

Le marché fait l'objet d'un lot unique compte tenu de la nature des prestations, un allotissement rendrait techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

2-2-Forme du marché

Les prestations font l'objet de 3 tranches conformément à l'article 77 du Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, définies comme suit :

Tranche ferme – Evolution de l'installation existante vers une technologie code-barres pour les entrées unitaires et sans contact pour les abonnés.

Tranche optionnelle 1 – Mise en place d'un automate de rechargement des badges en libre-service.

Tranche optionnelle 2 – Acquisition d'un module web de paiement et de réservation en ligne.

Le délai d'affermissement de la tranche optionnelle 1 est de 3 ANS à compter de la notification du marché.

Le délai d'affermissement de la tranche optionnelle 2 est de 3 ANS à compter de la notification du marché.

Il n'est pas prévu d'indemnités de dédit en cas de non affermissement des tranches conditionnelles, ni d'indemnités d'attente en cas de retard dans l'affermissement des tranches conditionnelles.

Article 3 - Obligations du titulaire

3-1-Pièces contractuelles

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes éventuelles ;
- le présent Cahier des Clauses Particulières dont l'exemplaire conservé par le pouvoir adjudicateur fait seul foi et ses éventuelles annexes ;
- le Règlement de Consultation.
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) des marchés publics de fournitures courantes et de services (approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009) ;
- le prix global et forfaitaire et sa décomposition par tranche fournit par les candidats

3-2-Protection de la main d'œuvre et clause sociale

3-2-1-Protection de la main d'œuvre

Le titulaire remet :

- une attestation sur l'honneur indiquant son intention ou non de faire appel pour l'exécution des prestations, objet du marché, à des salariés de nationalité étrangère et, dans l'affirmative, certifiant que ces salariés sont ou seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France.
- une attestation délivrée par l'administration sociale compétente, établissant que le titulaire est à jour de la fourniture de ses déclarations sociales et fiscales, et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, datant de moins de 6 mois.

Les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Conformément à l'article L. 8222-6 du Code du Travail (modifié par l'article 93 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 sur le renforcement du dispositif de lutte contre le travail dissimulé), une pénalité sera appliquée au titulaire, s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du même code.

Le montant de la pénalité sera calculé dans les conditions suivantes :

Toutefois, ce montant devra être égal, au plus, à 10 % du montant du contrat, et ne pourra excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du Code du Travail.

Si, dans le cadre du dispositif d'alerte, le cocontractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, la pénalité contractuelle sera appliquée ou le contrat rompu sans indemnités, aux frais et risques du titulaire.

3-2-2-Clause sociale

Sans objet.

3-3-Protection de l'environnement

Sans objet.

3-4-Réparation des dommages

Les dommages de toute nature causés au personnel ou aux biens du pouvoir adjudicateur par le titulaire, du fait de l'exécution du marché, sont à la charge du titulaire.

Les dommages de toute nature causés au personnel ou aux biens du titulaire par le pouvoir adjudicateur, du fait de l'exécution du marché, sont à la charge du pouvoir adjudicateur.

Tant que les fournitures restent la propriété du titulaire, celui-ci est, sauf faute du pouvoir adjudicateur, seul responsable des dommages subis par ces fournitures du fait de toute cause autre que l'exposition à la radioactivité artificielle ou les catastrophes naturelles dûment reconnues. Cette stipulation ne s'applique pas en cas d'adjonction d'équipements fournis par le pouvoir adjudicateur au matériel du titulaire et causant des dommages à celui-ci.

Le titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre les sinistres ayant leur origine dans le matériel qu'il fournit ou dans les agissements de ses préposés et affectant les locaux où ce matériel est exploité, y compris contre le recours des voisins.

3-5-Assurances

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations conformément à l'article 9 du CCAG FCS.

Il doit justifier, dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

A tout moment durant l'exécution du marché le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

3-6-Autres obligations

Sans objet.

Article 4 - Durée du marché - Délai d'exécution des prestations

4-1-Durée du marché - Délai d'exécution

Le délai d'exécution des prestations de la tranche ferme est compris entre le 28 Aout 2017 et le 8 Septembre 2017.

Le délai d'exécution de la tranche optionnelle 1 est prévu dans les périodes de vidange annuelle après ordre de service.

Le délai d'exécution de la tranche optionnelle 2 est prévu dans les périodes de vidange annuelle après ordre de service.

4-2-Exécution complémentaire

Sans objet.

4-3-Pénalités de retard

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG FCS, lorsque le délai contractuel est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité journalière de retard de 100 € par jour calendaire de retard.

Par dérogation à l'article 14.1.3 le titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant est inférieur à 300 €.

4-4-Primes pour réalisation anticipée des prestations

Sans objet

Article 5 - Prix et règlement

5-1-Contenu des prix

Les prix du marché sont traités à prix forfaitaires, sur la base du prix global et forfaitaire et de sa décomposition en tranches annexé à l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, des frais afférents à l'application de l'article 10.1.3 du CCAG FCS, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque, les marges bénéficiaires.

5-2-Variation des prix

Conformément à l'article 18 IV- alinéa 3 à 6 du Décret 2016-360 du 25 mars 2016, les prix du marché sont fermes actualisables.

Ils sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède le mois de remise des offres. Ce mois est appelé "Mois zéro" (Mo).

Les prix seront actualisés si un délai supérieur à trois mois s'écoule entre la date à laquelle le candidat a fixé son prix dans l'offre et la date de début d'exécution des prestations.

L'actualisation se fera aux conditions économiques correspondant à une date antérieure de 3 mois à la date de début d'exécution des prestations.

5-3-Modalités de règlement

5-3-1-Régime des paiements

Les prestations font l'objet de paiements partiels définitifs après constatation du service fait dans les conditions prévues par l'article 115 du Décret 2016-360 du 25 mars 2016.

5-3-2-TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

5-3-3-Présentation des demandes de paiement

Lorsque le titulaire remet au pouvoir adjudicateur une demande de paiement, il y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement.

Les demandes de paiement sont datées et comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro et la date du marché et de chaque avenant, ainsi que le cas échéant la date et le numéro du bon de commande ;
- les nom, n° Siret et adresse du créancier ;
- le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement ;
- les livraisons effectuées et les prestations exécutées ;
- la date de livraison ou d'exécution des prestations ;
- le montant HT des prestations exécutées, éventuellement ajusté ou remis à jour et diminué des réfections fixées conformément aux dispositions de l'article 25.3 du CCAG FCS ;
- le taux et le montant de la TVA et les taxes parafiscales le cas échéant ;
- le montant total des prestations ;

- les indemnités, primes, et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché ;
- en cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique.

Les demandes de paiement seront adressées à l'adresse suivante :

Communauté d'agglomération Grand Calais Terres et Mers
Direction des Ressources Financières
76, boulevard Gambetta
CS 40 021
62 101 CALAIS CEDEX

5-3-4-Répartition des paiements

L'acte d'engagement indique ce qui doit être réglé au mandataire et ses cotraitants en cas de groupement.

5-3-5-Délais de paiement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours selon les dispositions de l'article 183 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013.

5-3-6-Intérêts moratoires

Le défaut de paiement dans les délais prévus selon les dispositions de l'article 183 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

Conformément au Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif aux retards de paiement dans les contrats de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points.

5-4-Périodicité des paiements

Les paiements interviennent à l'issue de la réception des prestations.

5-5-Avance

Sauf renoncement du titulaire porté à l'acte d'engagement, une avance est prévue dans les cas et selon les modalités stipulées ci-après. Son montant n'est ni révisable, ni actualisable.

Elle est versée pour chaque tranche dont le montant est supérieur à 50 000,00 € hors taxes et dont le délai d'exécution est supérieur à deux mois.

Conformément à l'article 112 du décret 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de conditionner le versement de l'avance à la présentation d'une garantie à première demande ou d'une caution personnelle portant sur tout ou partie du remboursement de l'avance. Le paiement de l'avance intervient dans le délai de 30 jours à compter de la réception de cette garantie ou caution.

Le délai de paiement de cette avance court à partir de la notification de l'acte qui emporte commencement de l'exécution de la tranche si un tel acte est prévu ou, à défaut, à partir de la date de notification ou d'affermissement de la tranche.

Le montant de l'avance est déterminé par application de l'article 110 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016. Elle est égale à 5,00% du montant initial toutes taxes comprises de la tranche, si le délai d'exécution de la tranche n'excède pas 12 mois. Si cette durée est supérieure à 12 mois, l'avance est égale à 5,00% d'une somme égale à 12 fois le montant de la tranche divisé par la durée de la tranche exprimée en mois.

L'avance sera remboursée en une seule fois lorsque le seuil de 65,00% est atteint.

5-6-Sûretés

Sans objet.

5-7-Pénalités diverses

Sans objet.

Article 6 - Conditions d'exécution des prestations

6-1-Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution des prestations est le suivant :

Complexe nautique patinoire ICEO
1400 rue Roger Martin du Gard
62100 Calais

6-2-Emballage

Sans objet.

6-3-Transport

Conformément à l'article 19.3 du CCAG FCS, le transport s'effectue, sous la responsabilité du titulaire, jusqu'au lieu de livraison. Le conditionnement, le chargement, l'arrimage et le déchargement sont effectués sous sa responsabilité.

6-4-Mode de livraison

Les fournitures doivent être livrées dans les conditions suivantes :
voir l'article 6-7 clauses techniques du présent document.

Chaque livraison sera accompagnée d'un bon de livraison.

6-5-Documents à fournir

Voir article 6-7 clauses techniques

6-6-Surveillance en usine

Sans objet.

6-7-Clauses techniques

La Communauté d'Agglomération souhaite refondre son système actuel de billetterie avec pour objectif de mettre en place une solution apte à assurer le contrôle d'accès de son complexe piscine-patinoire ICEO.

6-7-1 Objet

Le présent marché a donc pour objet l'acquisition et l'installation de matériel et de logiciels visant à organiser le système d'accès aux équipements sportifs du complexe ICEO.

Avant d'établir sa soumission, le Prestataire est tenu de reconnaître les lieux où seront effectuées les prestations afin de bien évaluer les conditions d'accès et de travail.

Il ne pourra prétendre à des plus-values du fait de la méconnaissance des lieux, des difficultés d'accès, ou autres.

Le Prestataire est réputé, avant la remise de son offre :

- avoir pris connaissance des lieux,
- avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution lors de ces repérages et s'être parfaitement rendu compte de leurs natures, de leurs importances et de leurs particularités,
- avoir procédé à une visite détaillée des lieux, du terrain et d'avoir pris connaissance de toutes les conditions physiques, de toutes les sujétions relatives aux lieux de travail, aux accès, aux abords, à la topographie.

La prestation comprendra la fourniture et l'installation des matériels et des logiciels associés (ou mise à jour du logiciel), ainsi que l'hébergement de la solution et sa maintenance globale (matériel et applications) avec la fourniture de solution d'accès et (ou) tout autre élément nécessaire pour le fonctionnement d'une billetterie informatisée ainsi que la formation des utilisateurs.

Le candidat devra assurer l'ensemble de ces prestations.

Le marché est divisé en trois tranches :

Tranche Ferme :

Evolution de l'installation existante vers une technologie code-barre pour les entrées unitaires et sans-contact pour les abonnés.

Tranche Optionnelle 1 (pour 3 ans) :

Mise en place d'un automate de rechargement des badges en libre-service

Tranche Optionnelle 2 (pour 3 ans) :

Acquisition d'un module web de paiement et de réservation en ligne

Contexte et équipements :

Le complexe utilise actuellement un logiciel fourni par la société ELISATH fonctionnant sur 3 postes de caisse. Le système de carte magnétique, devenu obsolète après 10 ans d'utilisation, ne correspond plus à la demande des usagers et entraîne, de surcroît, de nombreux problèmes techniques.

6-7-2 Objectifs

Le présent cahier des clauses particulières a pour objet de définir les conditions d'acquisition de matériel informatique et d'un logiciel de contrôle d'accès et de billettique.

Le système de billettique devra permettre notamment :

- La gestion base données
- La vente d'entrées et d'abonnement au guichet
- L'édition de l'ensemble des journaux de recettes et de caisse
- La réservation de créneaux d'activité à distance (optionnel)
- L'achat (et le rechargement) d'entrées et d'abonnements à distance (optionnel)
-

L'opérateur économique devra exécuter les missions suivantes :

- La fourniture des matériels et matériaux nécessaires pour le contrôle d'accès, y compris le transport, le déchargement et l'installation

- La fourniture des logiciels de contrôle d'accès et de billetterie (mise à jour du système existant ou installation d'un nouveau système)
- La mise en place d'une solution de sauvegarde des données
- La formation des agents potentiellement concernés par l'utilisation des logiciels
- La maintenance des logiciels et l'assistance des utilisateurs
- Les documentations techniques et utilisateurs
- La conformité permanente de l'outil avec la législation et les normes en vigueur

La fiabilité du système sera obtenue grâce à une architecture décentralisée, sans serveur. Ainsi, la perte, l'arrêt ou la panne de l'un des éléments, ne perturbera pas le bon fonctionnement du reste du système.

6-7-3 Solution proposée

Le système de contrôle d'accès et de billetterie informatisée proposé devra être d'une grande fiabilité.

Pour toute formalité préalable, le candidat est invité à rentrer en contact avec le responsable du site : *Monsieur David Pons - Directeur du complexe ICEO.*

La solution proposée devra apporter toutes les garanties en matière de sécurité, tant dans l'intégrité des données que dans les résultats à produire.

L'interface utilisateur devra être simple, abordable et conviviale. Un environnement Windows sera privilégié. La confidentialité du contenu du système doit être assurée.

L'entreprise devra communiquer en temps utile :

- Les plans de réservations nécessaires à son installation
- Les plans de câblage (type, quantité...)
- Les côtes des différents matériels à implanter sur la banque d'accueil
- Les caractéristiques des gâches électriques

A) Matériels

- Contrôle d'accès

Il s'agira de remplacer le contrôle d'accès existant pour les entrées du public aussi bien au niveau des entrées que des sorties. La solution proposée devra permettre la fluidité des passages et une lutte efficace contre la fraude.

L'équipement de contrôle et de gestion des entrées porte sur la réalisation d'un contrôle d'accès informatique sur :

- Accès aux vestiaires publics de la piscine (deux accès)
- Accès à la zone de déchausse de la patinoire (deux accès)
- Accès à l'espace Forme (salle de cardio)
- Accès à l'espace Bien-être (sauna/hammam/jacuzzi)
- Accès à la zone administrative
- Accès aux vestiaires scolaires (programmation de badges pour les associations)

Le prestataire choisi devra conserver les tripodes d'accès existants. Les gâches électriques de l'ensemble du système seront fournies directement par la Communauté d'Agglomération. Les sorties se feront par le biais de bouton poussoir de sortie libre.

a) Tripodes d'accès piscine et patinoire

L'entrée se fera à l'aide d'un système de scanner pour code-barres pour les tickets unitaires ou d'un système sans-contact (type RFID) pour les abonnements. Un afficheur permettant d'afficher des messages pour les usagers devra être installé.

Le contrôle d'accès devra intégrer un système de module d'impression de ticket (pour les activités en piscine ou la location de patins en patinoire).

La coupure de la liaison informatique ne devra en aucun cas empêcher le fonctionnement des tripodes.

Le tripode d'accès pour les PMR, faisant également office d'issue de secours, est équipé d'une gâche électrique. Il pourra être commandé depuis la banque d'accueil.

Le système sera relié à la billetterie en temps réel.

La sortie sera commandée par un système de bouton poussoir situé à proximité immédiate des tripodes.

b) Espace Forme et Bien-être

L'accès se fera par le biais d'un module sans-contact disposant d'un afficheur.
La sortie sera libre.

c) Zone administrative

L'accès à la zone du personnel se fera par le biais d'un double accès par un module sans-contact.

d) Calcul de la FMI

Le système permettra une comptabilisation précise des personnes présentes et gèrera la FMI (Fréquentation Maximale Instantanée) en séparant la piscine et la patinoire. L'information devra être transmise au système d'encaissement pour affichage sur l'écran de caisse.

- Caisses

Les trois postes de caisse conserveront leur emplacement ainsi que les TPE et lecteurs chèque existants (voir liste du matériel existant en annexe)

Le prestataire fournira une imprimante de tickets (justificatif de paiement et intégration d'un système code-barres), un afficheur client ainsi qu'un système d'encodage pour chaque poste de caisse.

Il fournira également une borne de consultation permettant de contrôler le solde des abonnements. Ce dispositif devra permettre de stopper le débit des cartes horaires.

Le prestataire pourra proposer le maintien du matériel informatique existant.

B) Logiciels

Pour des raisons d'homogénéité et de fiabilité, l'architecture retenue sera centralisée mais pourra fonctionner de façon locale en mode dégradé.

Les postes de caisse et le poste de gestion sont en réseau (Ethernet) avec le serveur hébergeant la base de données.

Les postes de caisse pourront solliciter la base de données (consultation et ventes d'abonnement) lors d'une coupure momentanée du réseau de même que le système de contrôle d'accès pourra continuer à fonctionner.

Les données devront être mémorisées en local (mémoire tampon) le temps d'indisponibilité du système puis resynchronisées de façon transparente au rétablissement de la communication (pour le calcul de la FMI notamment). Ce processus sera automatique et transparent pour l'utilisateur.

a) Configuration

Le système logiciel se décomposera comme suit :

- Logiciel de gestion centralisé permettant de paramétrer le système, de gérer le contrôle d'accès, de récupérer les données des éléments du système (caisses, contrôle d'accès...) et la tarification des différents publics et activités
- Logiciel de caisse permettant d'effectuer des ventes et des encaissements pour la délivrance des tickets d'accès ou de badges (pour les abonnements)
- Module de réservation et de paiement en ligne (optionnel)

La solution proposée se devra d'être entièrement paramétrable sans l'intervention physique ou à distance d'un prestataire.

b) Administration

La solution doit permettre de gérer :

- Les profils génériques des utilisateurs
- Les comptes des utilisateurs
- Les droits affectés aux profils de compte (seuls les administrateurs pourront créer, modifier ou supprimer des produits ou tarifs)

c) Fonctionnalités

Les fonctionnalités décrites ci-dessous devront obligatoirement faire partie de l'offre de base du candidat. Des modules complémentaires pourront être proposés dans le cadre de variantes.

- Module de gestion

Celui-ci devra permettre le paramétrage du système et l'échange d'informations avec les éléments du système.

Est attendu au minimum :

- Gestion de système d'accès à distance et à code-barres
- Possibilité d'inscrire de message sur les afficheurs présents sur les tripodes
- Gestion du compte client (suivi des abonnés)
- Récupération des ventes et passages
- Paramétrage des articles et tarifs
- Statistiques et analyse des données
- Suivi des activités
- Génération d'états comptables (régie de recettes)

En ce qui concerne la tranche optionnelle 1 :

- Synchronisation des données de fichier client avec la borne (pour le rechargement des abonnements)
- Consultation des données (état des abonnements) depuis la borne
- Synchronisation des données de paiement avec la gestion comptable du logiciel

En ce qui concerne la tranche optionnelle 2 :

- Gestion des plannings d'accès (planification des créneaux pour réservation à distance)

Gestion du contrôle d'accès

Le logiciel pilotera les périphériques (caisses, tripodes et lecteurs) et devra permettre :

- Définition de la nature, de la durée de validité, du tarif et affectation des droits (pour site ou espace) correspondants
- Paramétrage des créneaux horaires de passage des tripodes (avec message correspondant)
- Gestion d'une liste de badges en opposition
- De tenir à jour, en temps réel, un journal d'événements permettant de consulter des informations sur les accès

Le logiciel et le système d'accès (sans-contact ou code-barres) devront offrir la possibilité de gérer plusieurs types de prestation telles que :

- Entrée unitaire
- Entrée activité
- Entrée forme / bien-être
- Location de patins
- Tarifs réduits
- Autres

Les bornes de contrôle en entrée et sortie devront permettre d'afficher tout type d'informations facilitant le contrôle et l'information des utilisateurs. L'afficheur présent sera utilisé pour la transmission d'informations à cet effet.

Gestion des plannings d'utilisation (tranche optionnelle 2)

Le logiciel devra permettre d'établir des plannings d'ouverture avec des tranches horaires permettant de réserver des activités (aquabike, aquagym, cours de natation...). Cela se fera en coordination avec le logiciel de paiement à distance afin de pouvoir facturer ou de débiter les usagers lors de leur passage des tripodes.

Une facturation différenciée (promotion) pourra être intégrée.

Gestion des usagers

Le logiciel devra permettre :

- Suivi des abonnés (échancier d'abonnement, historique des paiements et des entrées...)
- Distinction des différentes prestations proposées
- Distinction des différentes catégories d'usagers
- Réalisation d'un fichier client (au minimum : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse, courriel, photo) qui permettra la consultation des différents historiques et de réaliser des recherches par le biais de clés de tri paramétrables
- Mémorisation des dates de création des fiches client et des opérations (état détaillé) s'y rattachant
- Possibilité de purger des historiques
- Modification et consultation à distance de la base de données client

Le prestataire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver le secret, la confidentialité et la sécurité des données.

Analyse et statistiques des données

Le logiciel devra permettre :

- Les statistiques de ventes et d'encaissements (du nombre d'entrées par catégorie d'utilisateurs, par jour et par tranche horaire)
- Suivi des activités et les statistiques de fréquentation (par jour et par tranche horaire)
- Réalisation d'extractions de données pour lancer des mailings ciblés
- Edition de différents documents de synthèse
- Point selon la fréquentation et les ventes en temps réel
- Edition de statistiques
- Cumul de données sur différentes périodes de manière simplifiée (statistiques, FMI de pointe, FMI moyenne,...)

Toutes ces données seront exploitables et exportables par le biais de logiciels utilisés au sein de la Communauté d'Agglomération (Microsoft Office) selon différentes périodes (heure, jour, mois, année).

Documents comptables :

Ces documents devront être compatibles avec les états comptables agréés par la comptabilité publique (régie de recettes) et indiqueront :

- Chiffre d'affaires
- Recettes de fin de période par catégorie d'utilisateurs, articles, groupes d'articles par équipement (piscine, patinoire, mini-golf, espace forme et bien-être)
- Nombre de ventes par produits et par utilisateurs
- Edition d'un bordereau récapitulatif

La solution proposée devra permettre l'exploitation comptable (encaissements, tenue de régie, états...) et l'édition journalière (correspondant aux attentes du Trésor Public) des différents journaux et feuilles de caisse ainsi que l'état quotidien de décompte des recettes.

Accès

Le système devra permettre la délivrance de billets en utilisant plusieurs filières de vente :

- Sur place (postes de caisse)
- En ligne (en temps réel)
- Via des bornes/automates de libre-service (tranche optionnelle 1)

- Module de caisse

La sécurité d'ouverture et de fermeture des caisses est assurée par mot de passe. Ce mot de passe sera individualisé pour des raisons de sécurité.

A la clôture, le système éditera une bande de caisse qui reprendra les informations suivantes :

- Fond de caisse au démarrage
- Fond de caisse final
- Détail des encaissements par type de paiement
- Liste des annulations

Vente :

Toute vente fera systématiquement l'objet d'un enregistrement. Celui-ci devra pouvoir être relu et édité. Il fera apparaître :

- Date
- Nature
- Quantité
- Nom de l'opérateur ayant réalisé la vente
- Montant
- Mode de paiement (et rendu éventuel de monnaie)

Le paiement pourra être réalisé avec tout type de paiement (espèces, carte bancaire, chèque, paiement différé) et sera lisible à tout moment.

Un ticket de caisse pour le client sera émis suite à la vente.

Le système de vente sera tactile (un doublon par souris sera possible) et devra permettre l'encodage des cartes (ou autre support) d'accès. Une valeur sera créée sur le badge à puce qui pourra être lu à tout moment.

Usager :

Le système devra tenir compte de la provenance des usagers (agglo/hors agglo) afin de mettre en place un tarif différencié.

- **Module de paiement en automate libre-service (optionnel 1)**

Ce module devra permettre aux usagers du complexe d'acheter et/ou de recharger des abonnements sur place par le biais d'un automate de libre-service.

Le prestataire devra effectuer les prestations suivantes :

- Paramétrage
- Conception du catalogue de produits et tarifs liés
- Panier d'achats
- Rechargement des cartes d'abonnement
- Interface avec système de paiement sécurisé (espèces et cartes bancaires)
- Consultation des états d'abonnement et visualisation des consommations
- Liaison entre le fichier client du logiciel
- Synchronisation des données d'encaissement en temps réel

- **Module de réservation et de paiement en ligne (optionnel 2)**

Ce module devra permettre aux usagers du complexe d'acheter et/ou de recharger des abonnements en ligne et d'effectuer des réservations de créneaux pour les activités aquatiques.

Le prestataire devra effectuer les prestations suivantes :

- Création du module à intégrer sur un site internet support (créée par Grand Calais Terres et Mers)
- Paramétrage
- Conception du catalogue de produits et tarifs liés
- Panier d'achats
- Rechargement des cartes d'abonnement
- Interface avec système de paiement sécurisé
- Système de réservation
- Consultation des comptes personnels, modifications des coordonnées et mot de passe, visualisation des consommations
- Annulation des réservations dans un délai prédéfini
- Liaison entre le fichier client et le compte personnel

C) Services attendus

La solution proposée devra être opérationnelle dans son environnement le 08/09 (installation complète et formation du personnel inclus). Pour précision, l'équipement sera en arrêt technique à compter du Lundi 28 Août pour une durée de deux semaines.

Dans sa réponse, le prestataire décrira les étapes d'implantation et d'avancée (avec durée prévisionnelle) du projet. Il fournira un calendrier estimatif tenant compte des impératifs d'ouverture de l'équipement.

Le titulaire du marché devra installer la solution sur le serveur d'application de la collectivité et paramétrer la solution afin d'en assurer le fonctionnement avant livraison.

Les données actuelles de la base de données n'ont pas vocation à être reprises.

- **Les obligations :**

L'entreprise devra s'assurer du respect de la totalité des textes réglementaires législatifs et administratifs. Toutes les dispositions relatives à la température, l'hygrométrie et l'agressivité de l'air seront prises en compte. L'ensemble de l'installation devra être établie suivant les règles dites « de l'art » en vigueur dans la profession.

L'établissement étant soumis à la réglementation concernant les risques d'incendie et de panique dans les locaux recevant du public et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, les lois, arrêtés et décrets d'application s'y afférant, devront être appliqués.

L'entreprise doit signaler pendant la durée de la consultation toutes erreurs matérielles qui aurait pu se glisser dans l'établissement des documents ; à défaut, elle est réputée avoir accepté toutes les clauses du dossier.

D) Formation

Le titulaire devra assurer la formation et l'accompagnement des agents de la collectivité qui seront amenés à utiliser les logiciels.

Une proposition sera faite :

- Sur site (au lieu défini par la collectivité)
- Par journées sécables (afin que le personnel puisse la suivre aux moments appropriés sans en perdre le bénéfice)
- Plan de formation précis (temps, contenu, nombre d'agents maximum, coût) pour chaque étape de l'informatisation

Le plan de formation proposé prévoira, à l'issue d'un délai convenu, un temps de formation secondaire pour prendre en compte les difficultés d'utilisation éventuelles et effectuer l'audit des demandes d'évolution.

Le fournisseur joindra le CV professionnel de la personne qui assurera la formation sur ce projet.

La collectivité s'engage à mettre à disposition du titulaire un lieu adapté pour qu'il puisse assurer et exécuter sa mission de formation dans de bonnes conditions.

Le titulaire du marché mettra à disposition les documents suivants :

- Supports de formation associés à chaque module pédagogique
- Documentations pour les utilisateurs et l'administrateur
- Documentations techniques pour l'installation des postes clients
- Documentations techniques de description de l'installation auprès du serveur
- Document décrivant l'organisation et le fonctionnement des bases de données

Ces documents devront être fournis en langue française au plus tard au moment de la livraison du logiciel sous forme dématérialisée (à l'exception des supports de formation qui seront remis le jour de la formation).

Le prix de cette documentation est inclus dans le prix du marché.

E) Garantie et maintenance

Garantie :

La période dite de garantie est comprise comme la période pendant laquelle le titulaire exécute la maintenance à titre gratuit. Le contrat de maintenance prendra effet dès fin du délai de garantie.

La garantie minimum exigée est de 12 mois suite à l'admission du logiciel et matériels (les mises à jour des versions logicielles devront être fournies pendant le temps de garantie du progiciel sans aucun coût supplémentaire).

Pendant cette période, le titulaire assiste les utilisateurs de la solution en traitant sur place ou par d'assistance à distance pour toute problématique pratique dont la situation ne serait pas explicitement indiquée dans la documentation remise ou qui nécessite une maintenance préventive/corrective/curative.

Pour toute partie du système reconnu défectueux, le titulaire assure gratuitement au titre de la maintenance corrective la correction du logiciel et la réparation du matériel.

Dans tous les cas, le titulaire garantit que l'outil et les adaptations logicielles fournis sont capables, lors de leur remise, de réaliser les fonctions décrites dans les documents qui les accompagnent et dans les conditions qui y sont définies.

Le soumissionnaire s'engagera sur des délais précis de mise à disposition des modifications consécutives aux corrections d'erreur logicielle.

Maintenance :

Etant précisé que la première année est gratuite, le soumissionnaire s'engagera à maintenir le progiciel dont la fourniture est prévue aux paragraphes précédents en état de fonctionnement et ce pendant toute la durée d'utilisation du produit.

Le contrat de maintenance commencera à partir de la fin de la période de garantie (12 mois minimum).

La maintenance annuelle proposée par le titulaire devra comprendre :

- La maintenance réglementaire et mise à jour en fonction des évolutions
- La maintenance corrective (correction des anomalies rencontrées, optimisation...)

- La maintenance évolutive (nouvelles versions)
- L'assistance téléphonique fonctionnelle, juridique et technique

Le soumissionnaire précisera le périmètre de la maintenance qui ne rentre pas dans le cadre du contrat de maintenance.

Les prestations font l'objet d'un contrat en matière de maintenance et d'assistance séparé, signé ultérieurement, qui précise les engagements définitifs du titulaire. Ceux-ci devront s'attacher à respecter dans toute la mesure du possible les préconisations ci-après, pour chaque prestation proposée, notamment en indiquant les informations sur les conditions de maintenance et d'assistance. Le fournisseur, prestataire de service, devra s'engager sur les modalités d'exécution et le maintien du produit dans la version livrée sur une durée minimum de 5 ans. Passé ce délai, il devra informer son client de son intention d'arrêter la maintenance 12 mois avant la date d'échéance fixée.

Le contrat devra couvrir les prestations décrites ci-dessous :

- Mise en place d'une plateforme de gestion des demandes et de suivi des interventions
- Conditions et modalités des interventions à titre préventif et curatif (notamment des moyens engagés)
- Délais d'intervention et modalités d'une intervention en urgence (prévision d'un délai maximal de 4 heures de prise en compte des incidents)
- Remise en fonction du logiciel sous 24 heures (à défaut : solution palliative aux fonctionnalités équivalentes)
- Fourniture et installation d'un dispositif de télémaintenance
- Assistance téléphonique (en langue française) pour les utilisateurs de la solution proposée sur une plage horaire minimum de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi inclus, vacances comprises (le nombre et le temps d'interventions)
- Conditions et modalités de mise à jour du logiciel en fonction des évolutions techniques disponibles (nombre de versions par an et conditions d'obtentions)
- Mise en place d'une expression des demandes d'évolution fonctionnelles et ergonomiques et communication sur les évolutions en la matière

Le titulaire ne pourra déléguer en sous-traitance la maintenance et l'assistance du progiciel. Il devra préciser le montant de la redevance annuelle de maintenance et, le cas échéant, les différentes formules possibles. Le contrat de garantie couvrira, au minimum, la formule de maintenance la plus complète.

La redevance annuelle est payée à terme à échoir, toutefois elle peut être cadrée par rapport à l'année civile (au *pro rata temporis*).

Une défaillance de la part du titulaire à assurer, dans les conditions satisfaisantes, sur places et sous délais d'intervention indiqués, l'entretien et l'évolution de l'ensemble des produits fournis, entraîne la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le soumissionnaire remettra dans son offre un contrat de maintenance type.

7 Réponse

Les sociétés présentant une offre devront fournir obligatoirement au moment de la remise des offres un document de présentation du système qu'elles proposent de mettre en place.

Ce mémoire technique comportera obligatoirement au minimum :

- Principe de fonctionnement du système (logiciel de gestion, interface d'encaissement, fichier client...)
- Notice descriptive de l'installation
- Notice explicative de maintenance du système
- La présentation d'une liste de 20 références détaillées de la société, de systèmes similaires dans des établissements de même type. Cette liste comprendra les noms, fonctions, et coordonnées téléphoniques d'un contact ainsi que la date d'installation
- Les conditions de la réalisation de l'installation

La réponse devra être la plus précise possible et faire preuve d'adéquation avec les besoins du complexe ICEO.

L'offre tarifée des entreprises souhaitant répondre au présent marché sera présentée sous forme d'un cadre de Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (non joint). L'offre prendra en compte toutes les sujétions inhérentes à :

- Acheminement et accès du matériel
- Signalisation des lieux d'intervention

- Fourniture et mise en place des protections nécessaires à la sécurité du personnel
- Mise à disposition sur le site du matériel nécessaire à l'exécution des prestations, y compris toutes sujétions propres aux méthodes et techniques mises en œuvre pour l'exécution du présent marché

Le titulaire du présent marché pourra se raccorder aux installations d'électricité du site.

8 La sélection des offres

Pour la sélection des offres :

- Critères techniques : 40 points
- Prix : 40 points
- Délai d'exécution : 20 points

Le candidat devra proposer une offre correspondant, au minimum, à la tranche ferme.

Pour les tranches optionnelles, des variantes pourraient être proposées, sous réserve du respect des conditions minimales fixées.

Pour l'automate libre-service, une distinction entre un module simple de rechargement des abonnements par carte bancaire et un module permettant l'achat de tickets unitaire serait souhaitable.

L'offre proposée devra mentionner le coup des supports d'accès et proposer un stock minimal (compris dans l'offre proposée).

Article 7 - Constatation de l'exécution et garantie

7-1-Opérations de vérifications-décisions après vérifications

Les prestations faisant l'objet du marché seront soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives simples, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du marché, dans les conditions prévues aux articles 22 et 23 du CCAG FCS.

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples sont celles qui ne nécessitent qu'un examen sommaire et ne demandent que peu de temps.

Le pouvoir adjudicateur effectue ces vérifications au moment même de la livraison des fournitures.

Il peut notifier au titulaire sur-le-champ sa décision, qui est arrêtée suivant les modalités précisées à l'article 25 du CCAG FCS et le faire sans délai dans le cas de fournitures rapidement altérables.

Si aucune décision n'est notifiée, ces fournitures sont réputées admises le jour de leur livraison.

1) Vérification quantitative

Si la quantité livrée n'est pas conforme au marché ou à la commande, le pouvoir adjudicateur peut décider de les accepter en l'état, mettre le titulaire en demeure de reprendre l'excédent ou de compléter la livraison dans les délais qu'il prescrira.

La mise en conformité quantitative des prestations ne fait pas obstacle à l'exécution des opérations de vérification qualitatives.

En cas de non-conformité entre la quantité livrée et le bordereau de livraison, le dit bordereau et son duplicata seront rectifiés, sous la signature des deux parties ou de leur représentant.

2) Vérification qualitative

A l'issue des opérations de vérification qualitative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet dans les conditions prévues à l'article 25 du CCAG FCS.

Si les fournitures ne sont pas conformes, elles sont refusées et doivent être remplacées immédiatement par le titulaire sur demande verbale ou écrite , qui toutefois peut accepter les fournitures avec réfaction de prix.

3) Admission

Suite aux vérifications, les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet sont prises dans les conditions prévues à l'article 25 du CCAG FCS par le pouvoir adjudicateur.

7-2-Garantie

Conformément à l'article 28.1 du CCAG FCS, les prestations font l'objet d'une garantie minimale de 1 An(s).

Le point de départ du délai de garantie est la date de notification de la décision de réception.

Le candidat peut renseigner à l'acte d'engagement un délai supérieur

Au titre de cette garantie, le titulaire s'oblige à remettre en état ou à remplacer à ses frais la partie de la prestation qui serait reconnue défectueuse, exception faite du cas où la défectuosité serait imputable au pouvoir adjudicateur.

Cette garantie couvre également les frais de déplacement de personnel, de conditionnement, d'emballage et de transport de matériel nécessités par la remise en état ou le remplacement, qu'il soit procédé à ces opérations au lieu d'utilisation de la prestation ou que le titulaire ait obtenu que la fourniture soit renvoyée à cette fin dans ses locaux.

Lorsque, pendant la remise en état, la privation de jouissance entraîne pour le pouvoir adjudicateur un préjudice, celui-ci peut exiger un matériel de remplacement équivalent.

Le délai de garantie est prolongé du délai de privation de jouissance.

Le titulaire dispose de 1 mois pour effectuer toute mise au point ou toute réparation demandée.

Pendant le délai de garantie, le titulaire doit exécuter les réparations qui lui sont prescrites par le pouvoir adjudicateur. Il peut en demander le règlement, s'il justifie que la mise en jeu de la garantie n'est pas fondée.

Si, à l'expiration du délai de garantie, le titulaire n'a pas procédé aux remises en état prescrites, ce délai est prolongé jusqu'à l'exécution complète des remises en état.

Article 8 - Résiliation

Le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché aux torts du cocontractant en cas d'inexactitude des renseignements prévus à l'article 51 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et selon les dispositions des articles 29 à 36 du CCAG FCS.

Article 9- Litiges et différends

Les différends et litiges se règlent selon les dispositions de l'article 37 du CCAG FCS. En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent CCP, le tribunal compétent est le tribunal administratif dont relève le pouvoir adjudicateur.

Article 10 - Dérogations aux documents généraux

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCP sont les suivantes :

Dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG FCS par l'article 4.3 du CCP

Dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG FCS par l'article 4.3 du CCP

ANNEXE 1

PERFORMANCES SYSTEME

Je soussigné M., Mme, Mlle, au nom de la société.....
M'engage sur les performances de mon système conformément aux exigences du maître d'ouvrage. Notre solution d'accès propose les fonctionnalités suivantes :

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Poste de Caisse		
1.1 Mode de paiement		
Espèces		
Chèques		
C. Bancaire		
Monéo		
Multi paiement		
Paiement différé		
Prélèvement automatique		
1.2 Configuration de l'écran de vente		
Tactile		
Affichage de la FMI		
Affichage du cumul des entrées		
1.3 Accès au logiciel de caisse		
Protection par mot de passe		
Possibilité de modifier le paramétrage d'accès		
1.4 Fonctionnalités de vente		
Edition d'une facture		
Enregistrer plusieurs entrées sur un même badge		
1.5 Etats de caisse		
Par exercice		
Par jour		
Par période		
Fenêtre de fonds de caisse		
1.6 Périphériques		
Le système peut-il être associé à un TPE		
Le système peut-il être associé à un lecteur de chèques avec saisie automatique du bordereau		
Le système est-il associé à un tiroir-caisse		
1.7 Saisie abonnés		
Nom		
Adresse		
2. Poste de Gestion		
2.1 Statistiques		
Des ventes		
Des fréquentations		
Des fréquentations comparées		

Des fréquentations horaires		
De la zone de chalandise		

2.2 Affichage		
Tableau		
Graphique		

2.3 Modifications		
De vente		
Des encaissements		
Edition de la liste des modifications		

2.4 Interdiction/recréation d'une carte, à partir :		
Du nom de l'abonné		
De son badge		
De son numéro de badge		
2.5 Facturation		

2.6 Gestion des activités		
Inscriptions		
Plannings		
Suivi des fréquentations		
2.7 Gestion des scolaires		
Réservation des créneaux		
Suivi des passages		
Facturation automatique		
Statistiques financières et de fréquentation		
2.8 Exportation de données		
Le système permet-il d'exporter les données vers Excel ?		

2.9 Technologie		
Architecture à intelligence déportée		
Environnement Windows		
Poste informatique dédié au contrôle d'accès		

3. Badge

Réinitialisation des badges par l'entreprise		
Réinitialisation des badges par l'établissement		
Magnétique haute coercivité		

4. Tourniquet

Affichage feu rouge/feu vert		
Sortie libre possible		
Entrée libre possible		

5. Maintenance 1^{ère} année

Gratuite		
Mise à jour « logiciel » incluse		
Assistance téléphonique 7j/7		
Maintenance préventive		
Fréquence des visites de maintenance préventive (/an)		

Prêt de matériel à J+1		
Pièces d'usure incluse		

6. Formation

Préformation		
Nombre de jours nécessaires à la formation initiale		
Assistance à la première ouverture		
Formation complémentaire		
Nombre de sessions de formation complémentaire (/an)		

7. Garanties

Logiciel		<i>an(s)</i>
Matériel de caisse		<i>an(s)</i>
Matériel informatique		<i>an(s)</i>
Délai d'intervention, sous ...		<i>heures</i>

8. Références

Nombre de références piscines en fonctionnement		<i>références</i>
Nombre de réalisations piscine au cours de l'année N-1		<i>réalisations</i>

Le, à

Cachet et signature