

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

ville de Malakoff 

Direction Générale des Services

**Marché de fourniture, pose, entretien,
maintenance et collecte d'horodateurs à
Malakoff**

Accepté par l'entreprise
(inscrire en toutes lettres « lu et approuvé »)

signature et tampon (original)

Date : / /

Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

Table des matières

1. Introduction	4
2. STIPULATIONS générales	5
Article 1. Objet du marché	5
Article 2. Précautions d'usage	6
Article 3. Périmètre	6
Article 4. Prerogatives de l'Acheteur public et fonctionnement du stationnement payant	7
Article 5. Textes en vigueur	7
Article 6. Utilisation et gestion des bases de données stationnement	8
Article 7. Caractéristiques de l'exploitation future	8
Article 8. Architecture des systèmes informatiques	9
Article 9. Gestion de la phase de préparation entre la notification du marché et la mise en service du système de gestion du stationnement payant	10
3. Les Prestations de travaux et investissements	11
Article 10. Modalités d'exécution des investissements	11
Article 11. Dépose des horodateurs existants, fourniture et pose de nouveaux horodateurs, raccordement de l'ensemble à l'architecture informatique	11
Article 12. Renouvellement de la signalisation	22
Article 13. Fourniture et mise en place d'une Gestion Technique Centralisée	22
Article 14. Fourniture et mise en place d'un concentrateur de tickets	25
Article 15. Autres investissements	25
4. Les Prestations de services	27
Article 16. Prestations de maintenance préventive	27
Article 17. Prestations de maintenance curative	28
Article 18. Contrôle du stationnement payant et gestion des réclamations	30
Article 19. Gestion des abonnements	31
Article 20. Mise en place et tenue de la convention de mandat dématérialisée	32
Article 21. Hébergement logiciel et niveaux de service	33
Article 22. Collecte des fonds	34
Article 23. Formation des agents de la Ville	36
Article 24. Alimentation en consommables	37
Article 25. Fourniture d'horodateurs supplémentaires	38
Article 26. Déplacement d'horodateur	38
Article 27. Stock de pièces détachées	38
Article 28. Durée de garantie	38
Article 29. Documents de suivi de la maintenance	39

- Article 30. Statistiques et base de données
- Article 31. Fourniture d'un rapport de suivi de l'exploitation

1. INTRODUCTION

La Ville de Malakoff compte 1 660 places de stationnement payantes sur voirie, desservies par 143 horodateurs : 129 STRADA et 14 STELIO.

Ces horodateurs ont été majoritairement achetés d'occasion en 2013. Leur entretien/maintenance est assuré dans le cadre d'un marché confié à la société INDIGO, qui arrive à échéance le 8 janvier 2025.

Les usagers peuvent également payer leurs droits de stationnement par voie dématérialisée, en utilisant l'application PayByPhone.

Dans l'optique d'optimiser le fonctionnement de sa politique de stationnement, la Ville souhaite confier à un prestataire spécialisé via un nouveau marché :

- La **fourniture et pose de nouveaux horodateurs** :
 - En renouvellement des horodateurs existants : dépose de l'ensemble des horodateurs existants, fourniture et pose de nouveaux horodateurs,
 - Sur les nouvelles zones de stationnement payant
- **L'entretien/maintenance et la collecte** des horodateurs
- Le **paramétrage du dispositif** et l'intégration dans l'ensemble du dispositif de gestion du stationnement payant

2. STIPULATIONS GENERALES

Article 1. **Objet du marché**

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent la dépose des horodateurs existants, la fourniture et pose de nouveaux horodateurs, leur entretien, maintenance, et la collecte des recettes pendant la durée du contrat.

Ce marché comprend :

Des investissements / travaux :

Une prestation initiale comprenant :

- Dépose des 143 horodateurs existants
- Fourniture, pose et raccordement d'une Gestion Technique Centralisée des horodateurs,
- Fourniture, pose et paramétrage d'un concentrateur de tickets à raccorder à l'ensemble des canaux de paiement,
- Fourniture pose, paramétrage et raccordement au concentrateur de tickets et à la GTC des nouveaux horodateurs.

En tout, 70 nouveaux horodateurs devront être installés, aux emplacements préconisés par le Titulaire dans le cadre de sa prestation de conseil.

Remarque : tous les emplacements actuels ne seront pas maintenus. Le Titulaire devra donc, pour les emplacements supprimés, procéder à une réfection de la voirie après avoir déposé les horodateurs et leurs socles.

- Fourniture, paramétrage et raccordement à tous les canaux de paiement d'une solution informatique visant à assurer la collecte et l'encaissement des recettes.
- Fourniture d'une solution de gestion et commercialisation dématérialisée des abonnements,
- Fourniture, paramétrage d'une solution de contrôle du stationnement à destination de la police municipale, y compris fourniture des PDA.

Sur prix unitaire :

- Fourniture, pose, paramétrage et raccordement d'horodateurs supplémentaires, selon la demande de la Ville
- Déplacements/enlèvements/installations/re-scellements d'horodateurs, selon la demande de la Ville,
- Remise en état ou remplacement des appareils endommagés pour quelque cause que ce soit,

Des prestations de services :

Une prestation forfaitaire comprenant :

- Entretien du parc d'horodateurs, alimentation en consommables et entretien courant durant toute la durée du contrat,
- Maintenances préventive et curative des horodateurs
- Maintenance de l'ensemble des solutions logicielles
- Collecte et comptage des droits de stationnement encaissés par les horodateurs (espèces) au minimum de manière hebdomadaire. Sur décision de la Ville, le comptage peut être effectué en présence d'un agent de la Ville,
- Gestion des paiements par cartes bancaires (CB), avec et sans contact, réalisés sur les horodateurs, à travers un logiciel de gestion centralisée et contrôle de la transmission journalière des sommes correspondantes,
- Gestion des paiements via les applications de paiements mobiles,
- Convention de mandat / organisation du transport de fonds,
- Gestion et commercialisation dématérialisée des abonnements
- Transmission de l'intégralité des bases de données à la Ville en fin de contrat, exploitables numériquement.

Sur prix unitaire :

- L'ensemble des prestations précédentes pour les nouveaux horodateurs installés en cours de contrat.
- Adaptation de l'ensemble du dispositif en cas de modification des tarifs décidés par la Ville

Article 2. **Précautions d'usage**

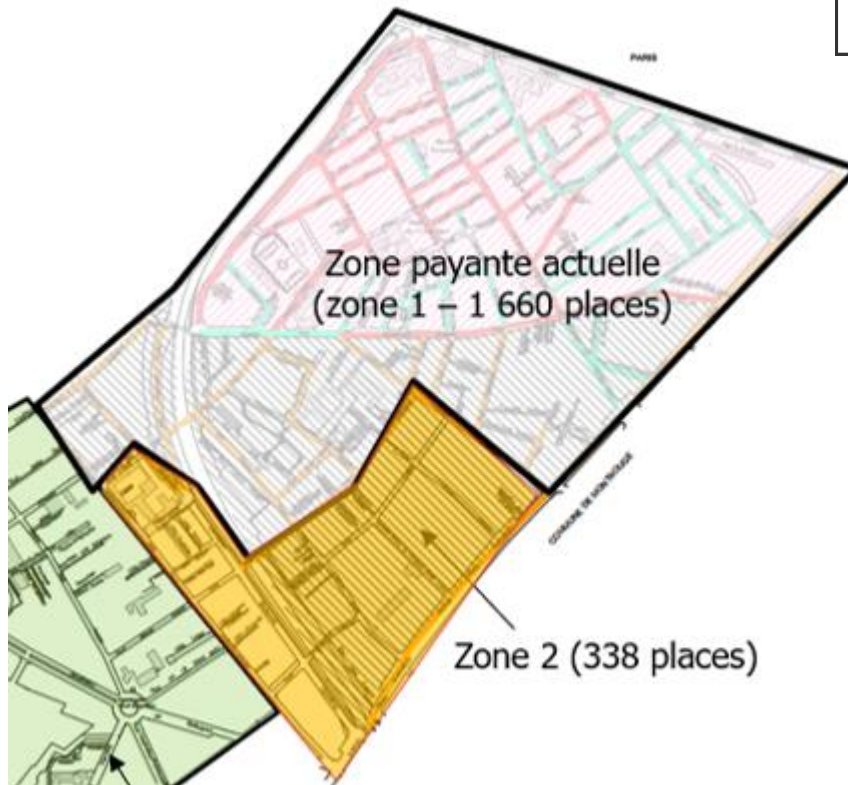
Au stade de la consultation, les soumissionnaires se feront une obligation de signaler sans délai toute erreur, omission ou ambiguïté qui seraient susceptibles d'interdire ou de gêner la mise en œuvre de leur solution, en totalité ou partiellement.

Une fois le Titulaire retenu, ce dernier ne pourra se prévaloir d'aucune erreur ou omission constatées.

La solution retenue devra pouvoir couvrir l'ensemble des fonctionnalités telles que souhaitées par l'Acheteur public dans le respect de la réglementation en vigueur et des obligations faites par la CNIL.

Article 3. **Périmètre**

La Ville comptera environ 2 000 places payantes au début du contrat : 1 660 sur le périmètre payant actuel, 338 sur l'extension (« zone 2 sur le plan ci-après »).



Article 4. **Prérogatives de l'Acheteur public et fonctionnement du stationnement payant**

D'une manière générale, la Ville a souhaité externaliser la gestion quotidienne du stationnement payant sur son territoire, hormis l'activité de contrôle de la validité des droits de stationnement, qui reste à sa charge.

La fourniture, l'entretien et la maintenance des solutions de contrôle (matériel et logiciel) sera à fournir par le Titulaire du marché.

La Ville doit obtenir du Titulaire tout renseignement nécessaire à l'exercice de ses droits et obligations.

Article 5. **Textes en vigueur**

Les prestations, objet du marché, respecteront les dispositions législatives et réglementaires afférentes à ce type d'activités.

Il sera fait application des instructions codificatrices des régies publiques, ainsi que des textes en vigueur qui réglementent les domaines suivants :

- L'accessibilité des installations aux personnes handicapées,
- La maintenance des installations,
- La sécurité des utilisateurs des installations,
- La sécurité des personnes intervenant sur les appareillages électriques (habilitation),

- La signalisation de chantiers,
- L'entretien des appareils,
- Les travaux de pose ou dépose des appareils,
- Les raccordements éventuels aux réseaux,
- La protection des données,
-

En outre, le Titulaire devra respecter la réglementation en vigueur sur le territoire de la ville, depuis le règlement de voirie jusqu'aux arrêtés de circulation temporaires et/ou permanents qui pourront impacter l'exploitation du stationnement.

Article 6. **Utilisation et gestion des bases de données stationnement**

L'ensemble des données appartient à l'acheteur public. Le Titulaire ne pourra les exploiter à d'autres fins que celles validées par la ville.

Tout manquement verra l'application des pénalités prévues au CCAP.

De manière générale, les dispositions relatives à la protection des données en vigueur pendant toute la durée du contrat devront être respectées (celles figurant dans le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ainsi que toutes autres dispositions existantes ou à venir).

Article 7. **Caractéristiques de l'exploitation future**

En tout état de cause la collectivité devra bénéficier de la plus grande latitude pour proposer une tarification adaptée et de la liberté de la faire évoluer.

L'acheteur public souhaite pouvoir être en mesure de définir une grille tarifaire, des plages horaires ainsi que des catégories d'automobilistes sans être limité par des contraintes liées à l'exploitation ou au matériel installé.

Le Candidat précisera dans son offre les possibilités offertes par le matériel proposé visant à faire évoluer les modalités de gestion du stationnement payant.

L'amplitude horaire du stationnement payant en début de contrat sera comprise de 9h à 19h sans pause méridienne, du lundi au samedi. Le stationnement sera payant en aout, mais gratuit le dimanche, et les jours fériés.

2 zones tarifaires seront mises en œuvre :

- Une zone rotative de 78 places, limitée à 4h15, réservée aux visiteurs
- Une zone mixte, de 1920 places, limitée à 4h15, ouverte aux abonnés
- **Les tarifs sont précisés en Annexe 4.**

Il n'est pas prévu de permettre le paiement du Forfait directement à l'horodateur.

Article 8. **Architecture des systèmes informatiques**

Le Titulaire aura la charge de la mise en place d'une architecture informatique incluant :

- Les horodateurs et leur Gestion Technique Centralisée (GTC),
- Une solution de type concentrateur de tickets interconnectable avec les horodateurs et avec l'ensemble des canaux de paiement du stationnement,
- Une solution de gestion des abonnements,
- Une solution de gestion de la convention de mandat, visant la collecte et l'encaissement pour le compte de la ville,
- La connexion des solutions de paiement par téléphone déjà en fonctionnement,
- La connexion d'éventuels prestataires qui pourraient être ajoutés ou remplacés (autres applications de paiement par téléphone par exemple).

Il proposera une solution d'hébergement adaptée à l'architecture définie et aux niveaux de services attendus. Les données de volumétrie / trafic sont à prendre en compte pour définir le type d'hébergement nécessaire et les ressources allouées.

Les solutions hébergées précédemment listés devront être accessibles 7j/7 et 24h/24 avec un taux de disponibilité demandé de 99,5% annuel durant les périodes ouvrés du stationnement payant.

Pour chaque solution hébergée, les éléments suivants devront être présentés dans le Mémoire Technique :

- Type d'hébergement
- Ressources allouées
- Support : efficacité et disponibilité
- Évolutivité de la solution
- Performances et fiabilité
- Sécurité
- Moyens et techniques de calcul du taux de disponibilité
- Moyens mis en œuvre pour tenir le taux de disponibilité
- Moyens mis en œuvre pour isoler l'environnement de production
- Moyens mis en œuvre pour la réversibilité à l'issue du marché.

Le candidat précisera les conditions dans lesquelles son matériel pourra être interfacé avec toutes solutions de gestion des FPS et de nouveaux canaux de paiement ou de nouvelles solutions de contrôle, et les contraintes techniques ou financières en la matière. La collectivité souhaite une solution la plus ouverte possible.

Article 9. **Gestion de la phase de préparation entre la notification du marché et la mise en service du système de gestion du stationnement payant**

Le titulaire sera chargé d'exploiter le stationnement payant dès notification du marché.

Il devra ainsi assurer :

- La maintenance des horodateurs actuels, avant leur renouvellement,
- La collecte des fonds,
- Et l'ensemble des prestations de services demandés dans le présent CCTP.

Pour ce faire, il devra assurer l'interfaçage de son système avec les équipements existants, le paramétrage de l'ensemble du dispositif et la récupération des bases de données existantes (abonnés en particulier).

Cette phase transitoire ne devra pas excéder 20 semaines à compter de la réception de la notification du marché, comprenant le temps de fourniture des horodateurs et de l'ensemble des solutions logicielles ainsi que la pose et paramétrage de l'ensemble.

La responsabilité juridique de l'acheteur public vis-à-vis du matériel installé ne s'exercera qu'après réception des horodateurs et pas pendant la période transitoire entre installation et réception.

La date contractuellement prévue pour la mise en service du système complet de gestion du stationnement payant constitue une obligation de résultat. Tout retard entraînera l'application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Le Candidat justifiera dans son mémoire les mesures qu'il compte prendre pour assurer la tenue des délais. Il précisera le cas échéant les incertitudes qui pourraient exister sur les délais et les mesures qu'il a prises pour réduire ces incertitudes au minimum. L'attention des Candidats est portée sur le fait que les délais proposés et les garanties quant à leur respect font partie des critères de jugement des offres.

3. LES PRESTATIONS DE TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS

Article 10. **Modalités d'exécution des investissements**

Le Titulaire sera responsable d'un certain nombre d'investissements, qui seront réalisés dans le cadre de la Décomposition des Prix forfaitaires mais aussi, si nécessaire et en fonction des besoins complémentaires identifiés par la ville, par l'intermédiaire du Bordereau de Prix Unitaires activé par la collectivité.

Avant les travaux, toutes les démarches administratives de type Déclaration de Travaux, DICT, etc. seront exécutées par le Titulaire.

Pendant les travaux, le Titulaire devra prendre toutes mesures intéressant la sécurité, à ses risques et périls et sous sa responsabilité.

Les plans de détail seront fournis sous forme informatique, pour approbation avant exécution, remis après exécution et tenus à jour par le Titulaire.

Article 11. **Dépose des horodateurs existants, fourniture et pose de nouveaux horodateurs, raccordement de l'ensemble à l'architecture informatique**

Dépose des horodateurs existants, fourniture et pose des nouveaux horodateurs

Cette prestation correspond à la dépose des 143 horodateurs existants, à la réfection des sols des emplacements sur lesquels les horodateurs ne seront pas remplacés, et l'installation des 70 nouveaux horodateurs, comprenant la fourniture, pose, paramétrage et raccordement au concentrateur de ticket et à la GTC.

Description des installations et équipements souhaités

L'ensemble des horodateurs auront pour fonction :

- Sur demande de l'utilisateur, la délivrance, après paiement, d'un ticket indiquant le jour, la date (dont l'année), l'heure de prise du ticket et celle de fin de stationnement autorisé en fonction d'un tarif préprogrammé, le prix payé, la plaque d'immatriculation et le numéro de la machine,
- L'information de l'utilisateur tant sur l'emploi de l'appareil que sur la réglementation de la voie et les tarifs.

Programmations diverses

L'erreur maximale tolérée dans le calcul de l'heure de fin de stationnement par l'horodateur, est de +/- 1 min par rapport à l'heure affichée sur l'appareil.

Le temps payé dépassant la période de perception du jour est reporté sur la période de perception suivante (soit le jour suivant l'ensemble de la période de stationnement non payante).

La politique de stationnement envisagée par la Ville souhaite prévoir le paiement d'abonnement ou de forfait hebdomadaire à l'horodateur, mais pas de règlement du FPS. L'horodateur devra cependant offrir une grande souplesse pour la définition de la politique de stationnement, en cas notamment de modifications ultérieures.

Il permettra des tarifs linéaires, progressifs ou dégressifs, des tarifs dépendant de l'heure de paiement, des tarifs forfaitaires, le report sur la prochaine période payante, la mise en place de gratuités ponctuelles, etc.

Il devra être possible de mettre en place des tarifs correspondant à différents types d'utilisateurs :

- L'utilisateur ordinaire qui utilise le tarif « par défaut »,
- L'utilisateur « particulier » qui bénéficie d'un tarif spécifique.

Plusieurs zones de tarifs seront possibles.

L'horodateur permettra l'utilisation d'une politique tarifaire distinguant au moins :

- Les mois de l'année,
- Les 7 jours de la semaine,
- Les jours fériés,
- Chaque quart d'heure,
- N'importe quelle période prédéfinie par la collectivité (notamment la plage nocturne par exemple, ou la période estivale).

Il sera possible de mettre en place des gratuités, avec le cas échéant la limitation de celles-ci en nombre pour une période donnée (exemple : 1 fois / jour), contrôlable sur la base de la saisie de la plaque d'immatriculation.

Agrément

L'appareil proposé doit répondre aux différents agréments et normes en vigueur. L'appareil doit répondre aux prescriptions de la norme relative aux terminaux de transactions financières en vigueur.

La procédure d'agrément comporte la vérification du respect du présent CCTP et de la réglementation liée à l'accessibilité aux personnes handicapées (taille des caractères...).

Elle comprend également le choix par la Ville des inscriptions en clair ou des pictogrammes destinés aux usagers.

Les horodateurs auront un agrément à jour de la part du GIE carte bancaire En tout état de cause le prestataire fournira les attestations prouvant son agrément et il sera privilégié des solutions de paiement les plus à jour possible (FRv6 ?).

Esthétique et couleur

L'aspect global de l'horodateur doit concilier l'intégration dans l'environnement urbain et l'ergonomie vis-à-vis des usagers (repérage de l'appareil de jour comme de nuit).

Son esthétique sobre lui permettra de s'intégrer harmonieusement dans des sites architecturaux variés.

La qualité de l'intégration du panneau solaire à la machine sera fortement appréciée.

Différents choix de coloris seront proposés pour chacun des éléments extérieurs et permettront à la Ville de faire son choix pour l'exécution du marché.

Caractéristiques fonctionnelles des horodateurs

Les appareils devront être résistants aux intempéries, modulaires et évolutifs selon les nécessités de la Ville.

- Partie supérieure : Cette partie devra impérativement comporter sur deux faces le signe « P » en blanc sur fond bleu afin de signaler l'horodateur aux usagers.
- Alimentation – Transmission : Tous les horodateurs fonctionneront à l'énergie solaire. Ils devront être autonomes (pas de raccordement au réseau) et alimentés par panneau solaire avec batterie de capacité suffisante pour permettre de faire face aux fluctuations éventuelles de la demande, même dans les cas de conditions climatiques difficiles.

Le Candidat devra indiquer dans son mémoire technique la durée en jours de l'autonomie des appareils, en tenant compte d'un ensoleillement moyen et des implantations des horodateurs. La durée de vie de chaque batterie devra être d'au moins 3 ans et si possible plus. Elles seront étanches et ne nécessiteront pas d'entretien. Le candidat sera responsable de leur recyclage et décrira dans son offre comment seront traitées les batteries en fin de vie

Le candidat devra également expliciter les caractéristiques des équipements proposés en matière de résistance aux intempéries.

- Interface avec le concentrateur de tickets : Les informations liant une immatriculation à un droit de stationnement valide seront envoyées sur une base de données hébergée par le concentrateur de tickets, et ne devront en aucun cas rester accessibles au titulaire une fois la transaction terminée. En cas de manquement, les pénalités définies au CCAP s'appliqueront. Par ailleurs, le Titulaire devra mettre en place les interfaces nécessaires à la communication avec le concentrateur de tickets.
- Installation et fixation : Le Titulaire ou ses sous-traitants se chargeront d'installer les horodateurs sur scellement, y compris la réalisation des massifs béton, les relier au réseau sans fil type 3G / 4G et les mettre en service. Le titulaire fera autant de tests et essais que nécessaire avant mise en exploitation afin de s'assurer du bon fonctionnement des liaisons. Le cas échéant, la déclaration des sous-traitants devra soit être effectuée dès l'offre soit être intégrée dans le rétroplanning proposé pour la pose des horodateurs. De

même, les demandes de DICT devront être faites dès la notification du marché, et les délais correspondants intégrés dans le rétroplanning proposé par le candidat.

Avant toute installation, le Titulaire validera avec les services de la Ville le lieu d'implantation effectif. Cette validation se fera sur site, avec le chef d'équipe en charge de la pose, l'agent titulaire de l'AIPR (autorisation d'intervention à proximité des réseaux), les plans en retour des DICT (déclaration d'intention de travaux), et les marquages au sol des réseaux.

Tous les appareils quel qu'en soit le type, seront fixés de la même manière. Le démontage de l'appareil doit être impossible de l'extérieur et de préférence inaccessible aux agents chargés de l'entretien courant. Lorsque le boîtier est fixé sur un pied support, le système de fixation doit être suffisamment robuste pour résister à l'arrachage tout en permettant un démontage rapide.

- **Collecte** : Les matériels doivent être dotés des moyens de mémorisation et de transfert de données permettant un suivi des collectes de fonds et un traitement statistique. Les données financières doivent être protégées contre toute forme de vandalisme ou fraude. Il est donc nécessaire de les conserver dans un module « coffre-fort » au sens logique et physique.

Pour assurer le contrôle du transfert de la monnaie, il est indispensable de garantir :

- La prise en compte des transactions,
- L'intégrité des données,
- Le transfert des données en cas de panne d'un sous-ensemble.

Le titulaire devra fournir à la Ville l'ensemble des informations détaillant la collecte des horodateurs, le comptage et la réparation des sabotages courants (insertion de trombone dans la fente de l'horodateur par exemple).

Identification de l'utilisateur

Les horodateurs devront être capables « d'identifier » les usagers via l'interrogation des bases de données du système (par exemple, vérification du droit à une période de gratuité utilisable une fois par jour seulement). De même, dans le cas où la Ville rendrait possible le paiement du FPS à l'horodateur, ce dernier doit pouvoir être identifié via son numéro figurant sur l'avis déposé par la Ville par interrogation de la base de données du concentrateur de tickets. Les horodateurs pourront a minima identifier :

- Les usagers par saisie du numéro de plaque minéralogique (lettres et chiffres) quel que soit le type de plaque (française nouveau ou ancien format ou étrangère)
- Les FPS par saisie de leur numéro d'identification.

Tous les horodateurs seront équipés de claviers alphanumériques permettant la saisie des plaques d'immatriculation des véhicules.

Contraintes techniques

Les horodateurs devront satisfaire aux différentes normes en cours concernant ce type d'appareil.

L'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sera recherchée dans tous les services proposés.

- Résistance au vandalisme :

Il est demandé un horodateur suffisamment robuste permettant de résister au maximum à toute sorte de vandalisme et en particulier, à l'obstruction du rendu de monnaie, l'arrachement ou le sciage de l'horodateur ou l'obtention de ticket de stationnement de manière frauduleuse.

- Dimensions :

Les dimensions du boîtier sont les plus réduites possibles.

- Matériaux :

Les matières employées doivent être conformes aux normes et particulièrement résistantes aux intempéries. La désignation normalisée des matières utilisées devra figurer dans le dossier fourni. En particulier :

- La base du pied doit être particulièrement protégée contre l'oxydation et les agressions chimiques diverses,
- La partie du boîtier protégeant les sous-ensembles doit être équipée de joints ou tout dispositif s'opposant efficacement à la pénétration de sable, de poussière et d'eau.

- Les consommables :

Le Titulaire sera chargé de fournir l'ensemble des consommables permettant le bon fonctionnement des horodateurs et de les alimenter.

- Tickets de stationnement :

Il sera possible d'obtenir un ticket à tout moment de la journée, y compris en dehors des heures de stationnement payant. Le ticket doit être délivré en moins de 3 secondes après validation hors incident de paiement CB. En conformité avec la réglementation en la matière, le ticket de stationnement mentionnera obligatoirement :

- Le jour, la date (avec l'année), l'heure de début et l'heure de fin de stationnement autorisé (en clair),
- Le prix payé,
- La plaque d'immatriculation,
- Le numéro de la machine,
- Un code, éventuellement couleur, correspondant à la zone de stationnement,
- Les mentions réglementaires prévues à l'article R2333-120-3 du Code général des collectivités territoriales,
- Les montants du FPS dû en cas de dépassement de la durée payée (durant et après la plage horaire de stationnement),

- Plus globalement l'ensemble des informations nécessaires pour le respect des obligations réglementaires.

La qualité des tickets et des impressions sera telle que la lisibilité des données sera permanente au minimum pendant un mois. La qualité « papier » sera explicitée pour appréhender le coût de la maintenance des recharges.

- Indicateurs et dispositifs extérieurs :

Sur la face avant du boîtier, on trouve obligatoirement :

- Un ou plusieurs afficheurs pour l'information de l'utilisateur et indiquant l'heure de permanence,
- Les boutons de commande,
- La fente d'introduction des pièces,
- Le lecteur de carte bancaire et son clavier permettant la saisie du code de carte bancaire,
- La sortie de ticket,
- Le dispositif permettant la récupération des pièces non acceptées,
- La ou les zones d'information, règlement et affichage,
- Un dispositif informant l'utilisateur ou le dépanneur de la mise hors service de l'appareil,
- Le numéro du compteur.

Chaque appareil doit tenir inscrit la couleur de la zone de stationnement sans qu'il soit nécessaire d'aller chercher cette information sur l'écran de l'horodateur (pastille ou bandeau de couleur).

- Écrans et informations à indiquer sur les horodateurs :

L'écran, et de manière générale l'ensemble de l'interface, devra être le plus ergonomique possible. Dans ce but, la Ville souhaite des horodateurs ayant des écrans couleurs. La taille de l'écran sera de 7 pouces au minimum. Les textes et les présentations des écrans devront être agréés par la Ville. Ils permettront une communication large sur le stationnement et indiqueront à minima :

- Les règles du stationnement payant :
 - Un bref texte rappelant aux usagers que le versement des droits de stationnement n'implique aucune garantie particulière de la part de l'exploitant ou de la Collectivité,
 - Le mode de fonctionnement du compteur (le mode d'emploi de l'appareil sera simple et clair),
 - Le temps limite de stationnement autorisé,
 - Le détail de la tarification pratiquée,
 - Des explications de la notion de forfait de post paiement et la manière de le payer,
 - Les mentions réglementaires prévues à l'article R2333-120-1 du Code général des collectivités territoriales.

- Des écrans informant l'utilisateur le cas échéant qu'il s'apprête à payer un montant élevé pour le stationnement (par exemple forfait de post-stationnement), ou qu'il doit attendre un temps donné avant de pouvoir reprendre un ticket à l'horodateur la même journée,
- Plus globalement une description de l'ensemble de l'offre de stationnement de la ville,
- Éventuellement des informations à caractère commercial.
- Numérotation du boîtier et du support :
Chaque boîtier porte à l'intérieur un numéro d'ordre (lisible dès son ouverture).
- Durée maximale de transaction :
Le Titulaire s'engage sur une durée maximale de transaction et donne des précisions à ce sujet. L'usage de l'horodateur devra en tout état de cause rester fluide sans lenteur particulière liée à l'accès à une base de données.
- Terminaux Carte Bancaire :
Des terminaux de paiement automatiques (TPA) seront installés sur l'ensemble des horodateurs et conformes aux spécifications techniques du MPA (Manuel de Paiement Automatique).
Ils respecteront notamment les normes Europay Mastercard Visa (EMV) en vigueur et accepteront les cartes bancaires courantes (Carte Bleue, Visa, Mastercard) respectant la norme ISO 7816.
Les terminaux installés auront reçu l'agrément du GIE Cartes Bancaires et respecteront les normes les plus récentes en la matière.
Ils sont conçus pour résister à tout type de vandalisme, aux intempéries et à l'introduction de corps étrangers. Un dispositif de test du fonctionnement est prévu.
La carte reste préhensile par l'utilisateur à tout instant. Les cartes non compatibles sont rejetées.
À la fin de la transaction, le terminal ou l'horodateur dans lequel il est installé émet un bip en cas d'oubli de la carte par l'utilisateur.
Le terminal ne nécessitera pas de raccordement à des réseaux fixes autres que celui de l'horodateur ; pour les télécoms notamment, une solution sans fil sera prévue (3G/4G ou équivalent a minima).
Le dispositif devra tenir compte d'éventuelles zones blanches sur la couverture du réseau mobile. Le Titulaire du marché devra le cas échéant informer la collectivité pour les horodateurs susceptibles d'être affectés par ce type de problème et proposer un nouvel emplacement sur la base d'une étude de couverture réseau effectuée le cas échéant par le Titulaire.

Autres caractéristiques

Il sera possible d'imprimer un message personnalisé sur les tickets, ce message étant paramétrable comme pour les tarifs.

Le Titulaire fournira par ailleurs à la Ville l'ensemble des documents techniques décrivant les procédures de paramétrage des horodateurs, et de manière générale un guide d'installation, d'utilisation et d'entretien complet.

Recyclage et normes

Tous les matériaux, composants, produits et matériels d'horodateurs devront être conformes aux normes françaises ainsi qu'aux normes européennes en vigueur.

Le Candidat devra indiquer le taux de recyclage et donner un descriptif des matériaux utilisés.

Moyens de paiement

Paiement par pièces

Les pièces suivantes devront être acceptées et les horodateurs programmés à cet effet à la livraison des appareils : 0,10 Euro / 0,20 Euro / 0,50 Euro / 1 Euro / 2 Euro. Les pièces ne figurant pas dans la liste ci-dessus devront être rejetées.

En cours de transaction, les pièces seront stockées, en attente d'être rendues en cas de transaction annulée, ou dirigées dans la tirelire en cas de transaction validée.

Toutes les pièces sont insérées par une fente unique. Sa forme permet de limiter l'insertion d'objets indésirables.

Les pièces pouvant être introduites par l'utilisateur avec une vitesse variable, le sélecteur devra effectuer une mesure indépendante de la vitesse. Le Candidat indique quelle est la solution apportée pour atteindre cet objectif.

Les pièces sont introduites dans un ordre quelconque, et comptabilisées.

Il ne sera pas prévu de rendu de monnaie. La programmation et la calibration de l'appareil pour d'autres pièces doivent être possibles dans le futur sans retour des appareils chez le fabricant.

Le Candidat précisera les dispositifs et solutions apportés pour limiter au maximum la fraude et le non-retour des pièces refusées. En particulier, les fraudes « classiques » (blocage et bouchage de la sébile de retour...) doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Paiement par carte bancaire

Afin de garantir l'installation d'un lecteur de carte bancaire, le Candidat devra impérativement joindre à son offre :

- L'agrément émis par le GIE Cartes Bancaires certifiant que ses équipements sont conformes aux normes les plus récentes au moment de la commande par la Ville.
- L'agrément indispensable à l'acceptation du paiement carte bancaire aux horodateurs par le GIE Cartes Bancaires.

Conformément aux nouvelles règles en vigueur, le paiement par carte bancaire pourra se réaliser sans contact (NFC).

Il s'engage par ailleurs à faire évoluer les dispositifs de paiement en cas d'évolution des normes bancaires à l'avenir.

Paielement du FPS

La Ville a mis en place une convention avec l'ANTAI pour la gestion des FPS (envoi du FPS à domicile par courrier).

Paielement par téléphone mobile

Le Titulaire est chargé de raccorder l'ensemble des solutions logicielles de gestion et de contrôle. L'architecture informatique mise en place devra permettre à un prestataire tiers de s'interfacer ultérieurement avec sa propre solution de paiement par téléphone mobile.

Évolution de la tarification – paramétrage du matériel

Les horodateurs devront permettre le paiement du stationnement « à la minute ».

De plus, l'acheteur souhaite éviter qu'il soit possible pour l'utilisateur de payer par erreur un montant plus élevé que nécessaire (par exemple, il devra être évité qu'un usager paye par erreur le montant du FPS).

La modification des tarifs ou des durées de stationnement suite à un arrêté municipal ou une décision de la mairie se fera par reprogrammation des appareils. Cette reprogrammation s'effectuera à distance via le logiciel adapté.

Au-delà du paramétrage initial inclus dans le présent contrat, le Titulaire pourra être en charge de paramétrages supplémentaires de la tarification dans le cadre du bordereau de prix unitaires.

- Dans ce cas, le Titulaire sera en charge de l'ensemble de la reprogrammation des horodateurs suite à un changement de grille tarifaire ou d'évolution de modalités de paiement. Le cout du paramétrage est établi sur la base du bordereau de prix unitaires. La reprogrammation des applications mobiles sera gérée par la ville via ses marchés,
- Le paramétrage inclut la reprise de l'ensemble des textes d'information des usagers
- Le prix indiqué au BPU correspond à une mise à jour « simple » ; dans le cas d'une actualisation plus complexe comprenant la nécessité de reprogrammation, celle-ci sera faite sur devis.

Installations de chantier

Le Titulaire internalisera la maitrise d'œuvre pour les chantiers d'installation des horodateurs. Il sera en charge de procéder à toutes les démarches administratives dont les DICT et de contacter les concessionnaires de réseaux.

Chaque chantier devra être signalé par un ou plusieurs panneaux de chantier mis en place par le Titulaire suivant les préconisations du Maitre d'Ouvrage mentionnées dans l'arrêté municipal.

Tous les chantiers urbains devront être conformes à l'Instruction Interministérielle sur la Signalisation Routière et plus particulièrement sur la signalisation temporaire des chantiers.

Chaque chantier devra, en plus de la signalisation réglementaire, être délimité par des barrières. Une largeur de 1.40 m minimum devra être conservée afin d'assurer le cheminement des piétons, y compris des voitures d'enfants et des fauteuils pour personnes handicapées. En cas d'impossibilité, une déviation des piétons sera mise en place par le Titulaire du marché.

Toute la signalisation de chantier nécessaire, verticale ou horizontale, sera à la charge du Titulaire.

Le Titulaire devra conserver et assurer en permanence les accès des vannes, décharges, boîtes de coupure, compteurs, etc., ainsi que tout ouvrage spécifique des services publics et des services de secours.

La circulation devra être maintenue tant que le Maitre d'Ouvrage le jugera convenable et, au besoin pendant toute la durée des travaux. Le Titulaire supportera, sans pouvoir à ce sujet élever aucune réclamation ni prétendre à aucune indemnité, les interruptions de travail, gênes, sujétions et fausses manœuvres quelconques qui en seraient la conséquence. Il installera à ses frais, conformément aux instructions du Maitre d'Ouvrage, tous les passages nécessaires pour assurer l'accès des propriétés riveraines, le maintien convenable de la circulation générale et l'exploitation des services publics dont les ouvrages ou les véhicules empruntent la voie publique.

Le Maitre d'Ouvrage se réserve le droit, en cas d'urgence, de prendre d'office et aux frais du Titulaire, les mesures nécessaires pour remplir ces conditions.

Le cas échéant, le Titulaire sera particulièrement attentif aux systèmes racinaires des plantes et arbres situés à proximité et aux réseaux enterrés sous les trottoirs. Il évitera tout impact des horodateurs sur ceux-ci et adaptera en conséquence les moyens utilisés pour les terrassements des massifs.

Les chantiers ainsi que leurs abords devront être constamment maintenus dans un état de propreté irréprochable. Les matériaux et fournitures seront rangés. Les dépôts divers et gravois résultant de travaux devront être évacués le jour même. Pendant toute la durée des travaux, des barrières délimiteront les zones de travail et de stockage.

À l'issue de chaque intervention, les lieux seront nettoyés et rendus en parfait état. Chaque fin de chantier sera constatée par le Maitre d'Ouvrage.

Le démontage des revêtements de trottoirs sera effectué avec le plus grand soin, les matériaux susceptibles de réemploi tels que pavés, dalles et sables seront entreposés dans les locaux du Titulaire pour être repris ultérieurement.

Les découpes des revêtements de trottoirs en enrobés et asphaltes seront tracées contrairement avec le Maitre d'Ouvrage et effectuées avec une scie circulaire munie d'un dispositif anti-poussière.

- Les massifs de fondation seront réalisés, par le titulaire, en béton dosé à 300 kg/m³ de ciment,

- Les tiges filetées ou la platine de fixation devront être scellées directement dans le massif.
- La taille et la profondeur des massifs seront conformes aux préconisations du constructeur.

Pose d'horodateurs

Le Titulaire s'exécutera à réception des bons de commande lui demandant de réaliser les travaux.

Réfection des sols

Pour la réfection provisoire du sol, le Titulaire devra se conformer aux instructions qui seront données par le Maître d'Ouvrage. Une permission de voirie et/ou permis d'aménager devra être demandé (s) par l'entreprise titulaire.

La réfection à l'identique fait intégralement partie des prestations à assurer par le Titulaire. Il assure notamment la main d'œuvre et les fournitures nécessaires ainsi que le remplacement des pavés et bordures qui viendraient à se détériorer par sa faute ou sa négligence. Le maître d'ouvrage sera particulièrement attentif aux réfections des zones ayant été réaménagées récemment (sol en béton désactivé) qui devront être restituées à l'identique.

Les réfections de trottoirs ne devront présenter aucune saillie, ni dépression.

Réception des installations

Le Titulaire avise le Maître d'Ouvrage, par écrit avec accusé de réception, de la date à laquelle il estime que les travaux seront achevés.

Le Maître d'Ouvrage procède, immédiatement après la réception de l'avis mentionné ci-avant et en présence du Titulaire, aux opérations préalables à la réception des ouvrages.

Les opérations préalables à la réception comportent :

- La reconnaissance des ouvrages exécutés,
- La vérification du bon fonctionnement des horodateurs et du paramétrage de ceux-ci en conformité avec les exigences de la collectivité,
- La constatation éventuelle de l'inexécution de prestations prévues au marché,
- La constatation éventuelle d'imperfections ou de malfaçons.

Ces opérations font l'objet d'un procès-verbal dressé par le Maître d'Ouvrage et signé par lui et le Titulaire. Si ce dernier refuse de signer, il devra en faire mention et justifier son refus.

Au vu du procès-verbal des opérations préalables à la réception, le Maître d'Ouvrage décide si la réception est ou non prononcée ou si elle est prononcée avec réserves. Si la réception est prononcée, le Maître d'Ouvrage fixe la date retenue pour l'achèvement des travaux et la décision est notifiée au Titulaire dans les 45 jours suivants la date du procès-verbal. La réception prend donc effet à la date d'achèvement des travaux.

Dans le cas contraire, le Titulaire doit remédier aux désordres dans un délai fixé par le Maître d'Ouvrage. Au cas où ces travaux ne seraient pas exécutés dans le délai prescrit, le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de les faire exécuter aux frais et risques du Titulaire.

L'ensemble des horodateurs commandés à la suite de la notification devra être installé et opérationnel conformément aux indications fournies dans le rétroplanning.

Le règlement pourra être demandé à compter de cette date, et se fera sous 30 jours après présentation d'une facture en bonne et due forme.

Article 12. **Renouvellement de la signalisation**

Il n'est pas prévu de renouveler la signalisation existante. Toutefois, la ville pourra choisir de le faire sur activation du BPU.

Article 13. **Fourniture et mise en place d'une Gestion Technique Centralisée**

Le Titulaire procèdera à la fourniture et mise en place d'une gestion technique centralisée pour l'ensemble des horodateurs et des différents canaux de paiement. Ce dispositif permettra le suivi technique et comptable depuis un poste client connecté à internet.

La description suivante constitue les souhaits de la Ville. Dans le cas où une partie des exigences ne seraient pas techniquement possible ou non adapté au cas d'espèce, le Candidat l'indiquera clairement dans son offre et le justifiera. En l'absence de justifications, les spécifications du présent CCTP s'appliquent.

L'architecture sera la suivante :

- Pilotage et paramétrage des horodateurs par une application hébergée par le fournisseur,
- Sécurité des liaisons avec les horodateurs garantis par le fournisseur,
- Maintien en condition opérationnelle (MCO) garantie par le fournisseur,
- Hébergement des données statistiques,
- Conservation des données statistiques,
- Mises à jour effectuées à la demande ou en automatique.

Le système de centralisation permettra un suivi comptable (montants collectés pour chaque horodateur et pour chaque canal de paiement), un suivi clientèle et un suivi technique (identification des horodateurs défaillants). Les alarmes, les collectes ainsi que diverses informations techniques sont remontées vers le système.

Les informations doivent pouvoir être consultées depuis plusieurs postes avec des niveaux d'autorisation dépendant de la fonction de l'utilisateur (supervision, fonction de suivi technique, fonction financière...).

Le Candidat décrira la solution proposée. Les grands standards de l'informatique en matière de logiciel (exemples : Windows, SQL, Linux...) et de matériel auront la préférence. Le

Candidat indiquera dans sa réponse les possibilités d'importation et d'exportation des données. Il sera possible d'exporter sur un tableur de type Excel (microsoft) les données collectées, à des fins d'analyse.

Les horodateurs seront raccordés directement au système de supervision au moyen de liaison sans fil de type 3G / 4G ou équivalent.

Les documents nécessaires à l'installation et l'utilisation des logiciels du système seront fournis par le Titulaire.

Le Candidat précisera dans son offre le prix de la centralisation qui comprend le logiciel de centralisation, l'hébergement et la sécurisation des données, chez lui ou chez un tiers indépendant.

Alarmes

Les alarmes suivantes sont reportées au système de supervision :

- Alarmes préventives pour le remplacement des consommables (rouleau de ticket, niveau bas des batteries ou piles...),
- Dysfonctionnement de l'horodateur avec une indication caractérisant le problème,
- Détection d'intrusion,
- Intervention de maintenance,
- Intervention de collecte,
- Indication d'un nombre de transactions anormalement bas,
- Niveau de recette dans la tirelire.

Les alarmes et défauts de fonctionnement habituels seront reportés et affichés en temps réel sur le système. La nature du problème sera affichée.

Après correction sur l'horodateur, l'alarme doit être acquittée sur le système soit manuellement soit automatiquement par un appel de l'horodateur. Les opérations de collecte provoquent un appel au système.

Un historique périodique des alarmes et de leurs traitements sera éditable.

Création de groupes

Il sera possible de créer des groupes d'horodateurs possédant certaines caractéristiques en commun au moins selon les critères suivants :

- Zones de tarification,
- Zones géographiques,
- Fréquences d'appel du système,
- Tournées (des agents de surveillance, de maintenance ou de collecte),
- Niveau de recettes hebdomadaire.

Cette liste n'est pas limitative, il doit être possible de créer des groupes sur d'autres critères à définir à partir des paramètres existants en cours d'exploitation.

Modification de paramètres

Les paramètres suivants doivent pouvoir être modifiés directement sur tous les canaux de paiement :

- Seuil des différentes alarmes,
- Message s'affichant aux usagers,
- Tarifs et durée maximale de stationnement

Condition de réversibilité

À l'issue du présent contrat ou à la fin de la durée de vie du matériel, la collectivité souhaite que soient assurées les conditions de continuité du service public.

Le Candidat expliquera les conditions de réversibilité à l'issue du contrat. Le but de la réversibilité sera de permettre à la Ville de récupérer la totalité des bases de données et reprendre ou faire reprendre par un tiers la gestion des bases de données stationnement et des licences informatiques.

La Ville souhaite à ce sujet autant que possible que les services complémentaires qu'elle pourrait introduire n'entraînent pas de surcout. Le Candidat présentera dans son offre l'ensemble des éventuels couts supplémentaires qui pourraient être facturés à la Ville par la suite.

Architecture du dispositif de centralisation

Le Candidat précisera dans son offre où les données seront hébergées. Le Candidat inclut dans son offre le cout :

- Des logiciels mis en place dans le cadre de la GTC
- De la formation des agents de la Ville à leur utilisation.

La Ville devra pouvoir avoir accès en temps réel :

- Aux informations de pannes sur les horodateurs remontées par le système,
- À l'ensemble des statistiques émanant des horodateurs (recettes, durée de stationnement, ...).

Ces données pourront être demandées :

- Pour une période donnée, pour une durée de stationnement donnée,
- Et/ou pour une zone géographique particulière,
- Et/ou pour une zone de tarification particulière.

La GTC enverra un mail en mode « push » permettant au Maître d'Ouvrage d'être au courant des pannes dès qu'elles ont lieu sans qu'il ait besoin d'effectuer des consultations régulières.

Il est demandé de pouvoir consulter les données depuis n'importe quel ordinateur sans paramétrage préalable autre que la connaissance de codes d'identification, c'est-à-dire d'avoir une application « web » accessible par un navigateur.

Article 14. **Fourniture et mise en place d'un concentrateur de tickets**

Le Titulaire sera en charge de la mise en place d'une architecture incluant la mise en place d'une solution de type concentrateur de tickets interconnectable avec les horodateurs, la solution de paiement par mobile et de commercialisation des abonnements, d'émissions des FPS, et avec d'éventuels prestataires qui pourraient être ajoutés ou remplacés.

Cette interface devra être sécurisée afin d'éviter les violations de données. Le titulaire fournira les éléments relatifs aux mesures mises en place pour assurer la sécurité notamment pour le cas où une analyse d'impact serait nécessaire.

Ce concentrateur devra être compatible et pouvoir s'interfacer avec toute solution de gestion, d'émission de FPS, de paiement.

Le Titulaire proposera une solution d'hébergement adaptée à l'architecture définie et aux niveaux de services attendus.

Les éléments suivants devront être présentés pour chaque solution hébergée dans le Mémoire Technique :

- Type d'hébergement
- Ressources allouées
- Support : efficacité et disponibilité
- Évolutivité de la solution
- Performances et fiabilité
- Sécurité
- Moyens et techniques de calcul du taux de disponibilité
- Moyens mis en œuvre pour tenir le taux de disponibilité
- Moyens mis en œuvre pour isoler l'environnement de production
- Moyens mis en œuvre pour la réversibilité à l'issue du marché

Le Titulaire fournira par ailleurs une solution de gestion des abonnés, et se chargera des connexions adéquates pour assurer son bon fonctionnement.

De manière générale, les interfaçages entre les logiciels des horodateurs et des solutions de paiement par mobile notamment (et autres prestataires éventuels), et tout logiciel que le Titulaire souhaiterait utiliser dans le cadre de sa gestion seront mis en œuvre en vue de faciliter la gestion du présent contrat, sous la responsabilité du Titulaire. La Ville ne supportera pas les éventuels couts liés à ces interfaçages.

Article 15. **Autres investissements**

- Fourniture des jeux de clés

Pour la maintenance, le Titulaire devra fournir un jeu de 10 clés identiques permettant l'ouverture de tous les horodateurs.

Pour la collecte, le Titulaire devra fournir un jeu de 10 clés identiques permettant l'ouverture de tous les horodateurs.

- Fourniture des cassettes de transfert

Les horodateurs seront équipés de cassettes pour la collecte. Les cassettes proposées doivent être impossibles à ouvrir sans serrure ou autre moyen de condamnation. Le prix de fourniture des horodateurs comprendra la fourniture des cassettes de transfert nécessaires à la collecte dans le cas d'un dispositif par transfert et la fourniture de cassettes supplémentaires dans le cas d'un dispositif par échange.

- Fourniture des consommables

Le Titulaire sera chargé de fournir l'ensemble des consommables à la ville durant toute la durée du contrat. La fourniture des consommables est à chiffrer dans le cadre des DPGF et BPU.

4. LES PRESTATIONS DE SERVICES

Article 16. **Prestations de maintenance préventive**

La maintenance préventive des horodateurs ainsi que de l'ensemble des équipements de gestion et de contrôle, hors applications mobiles, est à la charge du Titulaire. Toutefois, le Titulaire prévoira une formation des agents de la Ville afin de leur permettre d'être autonomes sur ces aspects.

Cette prestation concernera l'ensemble des horodateurs et des logiciels commandés par la collectivité. Le titulaire est tenu à une obligation de résultat à ce sujet.

L'accès aux horodateurs pour les personnels de maintenance devra pouvoir être suivi. L'ouverture des matériels pourra faire l'objet d'un suivi avec les heures de tests, les ouvertures, etc.

Le Titulaire une fois désigné devra indiquer à la Ville :

- L'interlocuteur principal pour la maintenance (nom et coordonnées)
- La personne à contacter en cas de congés de l'interlocuteur principal (nom et coordonnées)

Tout changement d'interlocuteur ou de coordonnées sera précisé à la Ville, par courrier ou mail, huit (8) jours ouvrés auparavant. Si des interlocuteurs différents sont prévus pour la maintenance des solutions logicielles et d'hébergement et celle des horodateurs, le Candidat devra le préciser dans son Mémoire Technique.

Les personnes désignées par le Titulaire devront pouvoir répondre aux diverses sollicitations du Pouvoir adjudicateur ou de son représentant.

Les interventions de maintenance préventive seront exécutées selon un calendrier dressé par le titulaire en fonction des contraintes propres à chaque site, et soumis à l'accord de la Ville.

Nature des prestations d'entretien-maintenance

Les horodateurs seront entretenus et maintenus en parfait état de fonctionnement par le titulaire pendant toute la durée du contrat.

Lors de chaque visite, le titulaire effectuera notamment et au minimum les opérations suivantes :

- Le contrôle du bon fonctionnement de chaque appareil, module, carte, sous-élément ;
- Le nettoyage et dépoussiérage des appareils, enlèvement des affichettes et autocollants, graffitis, autant que de besoin ;
- L'entretien sur chaque appareil de péage des différentes inscriptions relatives au mode de fonctionnement de l'horodateur, au temps limite de stationnement autorisé, aux tarifs appliqués, aux périodes de péage, afin qu'elles restent toujours nettement lisibles ;
- La détection de vandalismes de toute sorte ;
- L'adaptation des mécanismes de perception de monnaie lors des changements de tarifs ;

- L'adaptation du logiciel pour permettre de nouveaux modes de fonctionnement ;
- La maintenance du logiciel ;
- La maintenance des batteries et si nécessaire le changement des piles batterie.

Planning d'interventions

Le titulaire précisera dans son offre la nature exacte et la fréquence de ses interventions de maintenance préventive.

Matériels d'intervention

Le titulaire précisera dans son offre les matériels d'intervention utilisés lors de ses interventions.

Contrôles règlementaires

Le titulaire prendra à sa charge les prestations de contrôle règlementaire des installations notamment les installations électriques.

Rapport de visite préventive et de contrôle

Chaque visite fera l'objet d'un compte-rendu mentionnant les dates, heures, équipes d'intervention, nature des opérations, emplacements et références des équipements, pièces remplacées, résultats des mesures, ainsi que toute proposition de travaux à effectuer ultérieurement hors du cadre des opérations courantes de maintenance.

Aucune intervention de maintenance préventive ne pourra être considérée comme achevée tant que le titulaire n'aura pas rempli et remis à la Ville le document prévu.

Article 17. Prestations de maintenance curative

Interventions de réparation

Les prestations de maintenance curative ont pour objet la remise en état des horodateurs, ainsi que de l'ensemble des équipements fournis et installés, à la suite d'une défaillance de quelque nature que ce soit (vol, vandalisme, accident ou défaut sur équipement, etc.).

Les interventions dans le cadre de la maintenance curative des horodateurs peuvent être déclenchées :

- À l'initiative du Titulaire sur la base de remontées d'alarmes depuis le système de Gestion Technique Centralisée des horodateurs
- Suite à une demande d'intervention par tous moyens jugés utiles (appel téléphonique, courriel...) émanant de la Ville (par exemple dans le cas d'une défaillance constatée par les agents de la ville) ou tout autre organisme habilité par cette dernière.

Dans les deux cas, le Titulaire disposera de 7 heures pour établir un devis pour les réparations éventuelles, à transmettre à la Ville par courrier.

Suite à la validation du devis par la Ville, les dépannages seront entrepris dans un délai maximal d'un jour ouvré excepté dans le cas où la sécurité des personnes nécessite une intervention immédiate.

Selon la nature et l'importance de la panne ou des dégâts, l'équipe d'intervention effectuera soit la réparation, soit la mise en état sécuritaire pour établissement d'un programme de travaux de réparation. Le technicien intervenant devra alors informer sans délai le référent Ville de la situation. En toute hypothèse, le délai de réparation ne devra pas excéder 48 heures.

Tout dépassement de ces délais et de défauts d'information auprès de la Ville entraîneront l'application des pénalités définies dans le CCAP.

Rapport d'intervention

Chaque intervention de maintenance curative ou de réparation fera l'objet d'un compte-rendu mentionnant les dates, heures, équipes d'intervention, nature des opérations, emplacements et références des équipements, état de marche à l'arrivée de l'équipe, opérations effectuées, pièces remplacées, heure et état de l'installation à la fin de l'intervention.

Ce compte-rendu sera transmis par mail à la Ville dans les 24 heures (jours ouvrés) suivant l'intervention. Aucune intervention de maintenance curative ne pourra être considérée comme achevée tant que le Titulaire n'aura pas rempli et remis à la Ville le document prévu.

Tout dépassement de ce délai de 24h entraînera l'application des pénalités définies dans le CCAP.

Obligation de résultat

L'objectif étant le fonctionnement continu des horodateurs, le Titulaire est soumis à une obligation de résultat dans les domaines de la mécanique, de l'électricité, de l'électronique, de l'automatisme, de l'électromagnétique et de l'informatique.

Le Titulaire exécutera également les interventions rendues nécessaires en cas de dysfonctionnement en raison d'une utilisation inappropriée des équipements : accident, défaut de réseau électrique, foudre ou toute autre cause n'entrant pas dans le cadre de l'utilisation normale des équipements. Cependant, les frais engagés par l'entreprise pour ces interventions seront, sur présentation de devis préalables, à valider par la Ville, pris intégralement en charge par la Ville.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas arguer du mauvais état des équipements pour justifier l'absence des résultats.

Personnel technique d'intervention

Des équipes adaptées de techniciens seront mises à la disposition de la Ville pour réaliser les différentes interventions d'entretien et de maintenance.

La qualification des équipes pourra être différente en fonction de l'intervention (préventive ou curative) et de la nature des équipements. Le personnel est notamment habilité au sens de la norme UTE C18 510 pour les dépannages et travaux sous tension.

Le cas échéant, le Titulaire pourvoit au remplacement immédiat du personnel défaillant afin de maintenir l'effectif nécessaire à l'exécution des prestations du présent marché.

En cas de défaillance technique manifeste du personnel de ces équipes, la Ville pourra faire appel à une autre entreprise aux frais du Titulaire sans donner lieu à aucune rémunération supplémentaire.

Le personnel du Titulaire devra être muni de cartes d'identité et d'un ordre de mission qu'il devra produire aux représentants de la Ville sur simple demande.

Matériel technique d'intervention

L'équipe d'intervention doit disposer de ses propres moyens de manutention, de mesures et de contrôles, en particulier pour les recherches de défauts et de pannes.

Le personnel sera en outre équipé d'un téléphone portable lui permettant de rester en contact permanent avec le Titulaire et la Ville.

Véhicules d'intervention

Les règles du code de la route devront être respectées.

Le véhicule d'intervention du Titulaire sera équipé avec tous les accessoires de signalisation routière temporaire lui permettant un arrêt sur voirie en cas d'intervention.

Suivi des interventions de maintenance et réparation

Le Titulaire mettra en œuvre les moyens informatiques nécessaires pour archiver les attachements, permettre leur exploitation, et contrôler le respect des délais des interventions urgentes. Le Titulaire archivera également l'ensemble des programmations des équipements.

Le Titulaire devra fournir des éditions récapitulatives des programmations et des attachements de date à date, par secteur géographique, ou par site, selon les demandes de la Ville.

Un logiciel de suivi des interventions avec historique est à proposer dans le cadre de l'offre.

Article 18. Contrôle du stationnement payant et gestion des réclamations

Le contrôle du stationnement payant et la gestion des réclamations seront assurés par les agents de la Ville, au moyen des matériels et logiciels fournis, installés et maintenus en bon état de marche par le Titulaire du marché.

Article 19. **Gestion des abonnements**

Mise en place d'une solution de gestion

Le Titulaire mettra en place une solution en ligne comprenant l'interface web et l'outil de gestion des ayants droits et permettant à l'usager de faire toutes les démarches pour obtenir ses droits et acheter son abonnement :

- Inscription en ligne avec saisie des données (inscription, téléchargement des justificatifs) par la création d'un compte utilisateur ;
- Prise d'abonnements et paiement en ligne

La solution devra permettre l'insertion d'une mention d'information, éventuellement personnalisée, sur la page du formulaire d'inscription, ainsi que la possibilité d'insérer un règlement d'utilisation.

Le Titulaire mettra en place l'ensemble des liens nécessaires avec le centralisateur/serveur de tickets et sera responsable de la compatibilité de la solution choisie avec l'ensemble du dispositif.

La souscription des abonnements se fera en ligne à travers un portail fourni par le Titulaire (pour la demande ou le renouvellement d'un droit).

La solution devra donc :

- Gérer le cycle de gestion des abonnements (et en particulier les renouvellements) ;
- Permettre la gestion et la suppression de la base active des contrats arrivés à terme et non renouvelés
- Permettre le contrôle de la régularité des abonnements depuis la solution d'émission des FPS par saisie de la plaque d'immatriculation,
- Permettre la création d'une archive électronique (conforme au SEDA) de ces contrats, afin d'être transférée vers un système d'archivage électronique jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative.
- Permettre aux utilisateurs de fournir leurs justificatifs (attestation employeur, Extrait Kbis, carte grise, justificatif de domicile) en les téléchargeant sur la plateforme ;
- Établir les autorisations de stationnement et assurer le contrôle de validité. Pour les titulaires de carte CMI, il s'agira de pouvoir renseigner de la même manière le régime particulier de l'usager ;
- Fournir des autorisations par voie dématérialisée qui doivent s'injecter en temps réel ou fortement réduit dans le centralisateur/serveur de tickets ;
- Assurer la saisie et l'édition de la facturation et la gestion des encaissements ;
- Envoyer par courriel des preuves automatiques de paiement aux abonnés ;
- Être évolutive afin de diversifier éventuellement, si la ville le souhaitait, les produits tarifaires,
- Donner des outils de reporting pour le bon suivi de la convention de mandat.

Le Titulaire devra assurer l'interface entre les canaux d'abonnement Ville et le concentrateur de tickets ainsi que la consolidation des données nécessaire pour élaborer l'observatoire du stationnement, si la ville le souhaitait. Cette interface devra être sécurisée afin d'éviter les violations de données. Le titulaire fournira les éléments relatifs aux mesures mises en place pour assurer la sécurité notamment pour le cas où une analyse d'impact serait nécessaire.

Prestation de gestion

Le titulaire sera chargé de gérer les abonnements via la solution logicielle fournie et paramétrée ainsi que l'interface web d'enregistrement en ligne des demandes et souscriptions d'abonnements.

Il s'agira, pour le titulaire, de :

- Établir les autorisations de stationnement et assurer le contrôle de validité (Contrôler la complétude du dossier, contrôler la véracité des pièces fournies, valider le dossier OU l'invalider et demander au soumissionnaire de compléter, corriger les données fournies) ;
- Fournir des autorisations par voie dématérialisée qui doivent s'injecter en temps réel ou fortement réduit dans le concentrateur de tickets ;
- Assurer la saisie et l'édition de la facturation et la gestion des encaissements ;
- Envoyer des preuves automatiques de paiement aux abonnés ;
- Donner les outils de reporting pour le bon suivi de la régie de recettes.

Le titulaire sera chargé de l'ensemble des étapes de la procédure de délivrance des abonnements y compris en back office :

- Instruction des demandes ;
- Vérification des pièces justificatives ;
- Enregistrement des demandes ;
- Envoi dématérialisé des macarons ;
- Recoupement avec le service des Finances de la ville entre les abonnements enregistrés et les paiements reçus ;
- Annulation des abonnements en cas d'impayés ;
- Encaissement des abonnements pour le compte de la ville, tenue d'une comptabilité.

La solution doit permettre à la collectivité le suivi de l'activité, comptabiliser les encaissements, disposer des outils de reporting et de recollement des données.

Article 20. Mise en place et tenue de la convention de mandat dématérialisée

Le titulaire sera chargé de la mise en place et de la tenue de la convention de mandat encadrant la collecte des fonds et l'encaissement de recettes pour le compte de la collectivité en ce qui concerne les recettes générées notamment par les horodateurs et par les abonnements souscrits en ligne.

Ces droits de stationnement sont collectés :

- Au niveau des horodateurs, en espèce ou par carte bancaire (CB).
- De manière dématérialisée, par l'intermédiaire de la solution par mobile.

Depuis le 1er janvier 2018, date d'entrée en vigueur de la loi MAPTAM, les recettes générées par les redevances du stationnement payant sont considérées comme des « redevances

d'occupation du domaine public », en application des articles L2125-9 du CG3P et L2333-87 du CGCT. À ce titre l'article L1611-7-1 du CGCT précise qu'il est possible d'externaliser les prestations de maniement, de perception et comptabilité des fonds et ainsi de s'extraire du système de régie de recettes.

L'article précité du CGCT prévoit qu'une convention de mandat soit signée entre les parties. L'acte de création de la convention de mandat dont un projet est présenté en Annexe du présent document définit les modalités de contrôle des flux financiers notamment les modalités du rapprochement entre les écritures effectivement créditées et celles figurant sur l'état édité par les logiciels du Titulaire.

L'outil de rapprochement permettra de faire le lien entre le décompte des horodateurs (Pièces et CB), le décompte des paiements par téléphone, le décompte des abonnements et les montants versés à la commune.

Les différents tableaux doivent permettre un rapprochement facile et immédiat. Un état détaillé doit être produit à chaque versement à titre de pièces justificative.

Article 21. Hébergement logiciel et niveaux de service

Le titulaire sera chargé de l'hébergement et de la maintenance des logiciels (gestion des abonnements, paiement mobile, concentrateur...).

Le Titulaire procèdera à l'éventuel renouvellement des licences logicielles acquises dans le cadre du marché.

Le Titulaire assurera la Tierce Maintenance Applicative des solutions hébergées mises en place pour les besoins du marché.

Les niveaux de maintenance suivants sont attendus :

Maintenance préventive

Pour la maintenance préventive, il est attendu du Titulaire :

- Vérification et maintien en état de bon fonctionnement de la solution déployée pour garantir un taux de disponibilité le plus élevé possible.
- Force de proposition pour la mise en œuvre de nouvelles versions ou de correctifs visant à l'amélioration des performances ou de la sécurité.
- Veille logicielle concernant les patches du socle logiciel, et conseil auprès de la Ville pour planification du déploiement selon sa criticité.

Maintenance curative

Pour la maintenance curative, il est attendu du Titulaire :

- Prise en compte et résolution des anomalies constatées et remontées par les interlocuteurs de la Ville.
- Qualification des anomalies et planification du déploiement.

Gestion des incidents

L'objectif de la gestion des incidents est de restaurer le service normal en corrigeant la panne ou en mettant immédiatement en œuvre des solutions de contournement.

En cas d'incident, il est attendu du Titulaire de :

- Vérifier, dès la prise en charge, la pertinence de la qualification du ticket, notamment en termes d'impact et requalifier à la hausse ou à la baisse si cela s'avère judicieux ;
- Faire le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues et corrélation avec la supervision ;
- Mettre en œuvre les procédures pour restaurer le service normal, ou appliquer les solutions de contournement afin d'assurer la continuité du service utilisateur ;
- Alimenter et gérer les bases de connaissance ;
- Mettre en œuvre une approche systématique pour résoudre tous les incidents de manière autonome ;
- Suivre de manière efficiente les escalades vers les tiers, qu'ils soient des mainteneurs extérieurs à la Ville ou des collaborateurs, afin que la Ville respecte ses engagements vis-à-vis de ses clients.

Une pénalité sera appliquée si la Ville constate un défaut de résultat dans la résolution d'un incident défini par la Ville comme 'critique' ou 'bloquant'.

Gestion des problèmes

Un problème est un incident dont la cause est inconnue, ou la répétition de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes avec ou sans solution de contournement.

L'objectif du processus de gestion des problèmes est d'identifier la cause, de rechercher la possibilité de résolution et de décider de l'application ou non d'un plan d'action.

Le Candidat développera dans sa réponse le dispositif mis en place pour détecter, gérer et solutionner les problèmes.

Article 22. **Collecte des fonds**

Collecte des horodateurs

Les horodateurs acceptent les paiements par pièces, cartes bancaires avec et sans contact. Ces différents modes de paiement relèvent de procédures de collecte distinctes. Un dispositif dématérialisé permettra d'éditer les détails des transactions réalisées quel qu'elles soient et sera disponible sur la plateforme de contrôle.

Collecte des espèces

Le Titulaire procède à la collecte physique de chaque horodateur avec une fréquence adaptée à l'utilisation des horodateurs, et un minimum d'une collecte par horodateur et par semaine. Il pourra être utilisé des alarmes faisant remonter le besoin de collecte. En tout état de cause la collecte devra avoir lieu avant que cela ne pose de difficulté au niveau des horodateurs, ou que les montants stockés atteignent un seuil supérieur à préciser par le candidat.

Le Candidat décrira dans son offre les modalités prévues pour assurer la collecte des recettes (fréquences et/ou définition de seuils de déclenchement pour organiser une collecte...). Sur décision de la Ville, le comptage peut être effectué en présence d'un agent de la Ville.

L'exécution d'une collecte entrainera l'édition d'un ticket de contrôle sur lequel figureront les informations suivantes :

- Le numéro d'identification de l'horodateur,
- La somme totale perçue par la machine depuis sa mise en service ainsi que celle encaissée depuis la précédente collecte,
- La date de la collecte.

En cas de panne d'horodateur résultant d'un défaut de collecte de la part du Titulaire (impossibilité de régler en espèces à l'horodateur), des pénalités seront appliquées.

Ce ticket de contrôle doit être automatisé (sans intervention humaine pour le produire) et dématérialisé, disponible en direct sur une plateforme de contrôle centralisée. Il doit permettre de faire le rapprochement avec les sommes reversées à la ville par le titulaire. Cette plateforme sera accessible par la ville.

La collecte des espèces se fera selon un protocole garantissant l'absence de manipulation des espèces par le personnel de collecte depuis l'horodateur jusqu'au lieu d'ouverture des dispositifs de collecte sécurisés. Le titulaire présentera un protocole détaillé décrivant les modalités de comptage et d'encaissement des espèces collectées.

Le titulaire fera son affaire de la gestion des dispositifs de collecte, et notamment de leur stockage.

Tout écart négatif résultant de la différence entre d'une part le montant encaissé par le titulaire et d'autre part la somme des montants des tickets de contrôle pour une opération de collecte donnée sera à la charge du titulaire. Le titulaire proposera un système de reporting en ligne permettant de rapprocher simplement et immédiatement les montants du ticket de contrôle et le montant des espèces réellement encaissées.

Télécollecte

Le titulaire sera en charge de la collecte des transactions de paiement bancaire vers le serveur bancaire et de la sauvegarde et l'archivage des transactions de paiement bancaire collectées, Les transactions par CB et NFC sont télé-collectées tous les jours via le ou les logiciels de centralisation des horodateurs.

Collecte des paiements via le logiciel des fournisseurs de solution de paiement téléphonique

La convention de mandat définit les modalités de contrôle de ces flux notamment les modalités du rapprochement entre les écritures effectivement créditées et celles figurant sur l'état édité par les solutions de paiement par mobile. Ces modalités s'appliqueront aux éventuels prestataires ultérieurs de paiement par téléphone auprès desquels la Ville pourrait établir un contrat.

Les fournisseurs de paiement par mobile seront seuls responsables pour tout dysfonctionnement technique lié à leur logiciel, de même que les éventuels prestataires ultérieurs de paiement par téléphone auprès desquels la Ville aurait établi un contrat.

Le titulaire sera responsable du bon interfaçage de sa solution de collecte et des applications de paiement par mobile existantes.

Collecte des abonnements

La convention de mandat définit les modalités de contrôle de ces flux notamment les modalités du rapprochement entre les écritures effectivement créditées et celles figurant sur l'état édité par le logiciel de gestion des abonnements acheté par internet.

Article 23. Formation des agents de la Ville

Le Titulaire assurera une formation des agents de la Ville sur l'ensemble des éléments qu'il aura à sa charge.

Formation à l'entretien/maintenance des horodateurs :

Cette formation aura pour objectif de rendre les agents de la Ville autonomes sur les tâches suivantes :

- Manipulation / ouverture des équipements afin de réaliser la collecte des fonds, y compris l'impression d'un état des transactions,
- Manipulation des équipements afin de permettre l'alimentation en consommables (hors batteries ou piles),
- Nettoyage et dépoussiérage des appareils, enlèvement des affichettes et autocollants, graffitis, autant que de besoin,
- Détection de vandalismes de toute sorte,
- Maintenance préventive générale des horodateurs,
- Manutention de dépose, pose et remise en marche des horodateurs.

Formation à l'utilisation de la Gestion Technique Centralisée :

- Paramétrage du logiciel,
- Maîtrise de l'ensemble des fonctionnalités et en particulier :

- des aspects comptables
- formation des agents leur permettant d'éditer l'ensemble des statistiques relatives au stationnement payant

Formation à l'utilisation du logiciel abonnés :

- Paramétrage du logiciel,
- Maîtrise de l'ensemble des fonctionnalités et en particulier des aspects comptables

Formation à l'utilisation du logiciel de gestion de la convention de mandat :

- Paramétrage du logiciel,
- Maîtrise de l'ensemble des fonctionnalités

Formation à l'utilisation de tous les logiciels nécessaires et, s'il y a lieu, les aspects purement techniques utiles,

Et toute autre tâche que la Ville devrait maîtriser pour assurer la bonne gestion des équipements et leur exploitation.

Cette formation devra intégrer la mise en sécurité des agents au moment de leurs interventions.

Ces formations auront lieu dans les locaux de la Ville, au plus tard 6 mois après le début du contrat.

Le Candidat détaillera son plan de formation dans le mémoire technique : durée, nombre de sessions, contenus.

La Ville souhaite par ailleurs que soit provisionnée une assistance téléphonique ou visio en début de contrat lui permettant d'interroger le Titulaire sur certains points. Le Titulaire indiquera dans son offre le volume d'heures d'assistance provisionné et la nature de l'assistance apportée.

Article 24. **Alimentation en consommables**

Le Titulaire se chargera d'alimenter l'ensemble des horodateurs en consommables autant que nécessaire (hors batteries ou piles).

Le Titulaire sera responsable et assumera les coûts de l'ensemble des abonnements nécessaires pour la bonne conduite de l'exploitation et de la fourniture de l'ensemble des consommables. Le mémoire technique précisera les abonnements nécessaires à la parfaite exécution du contrat. Ces abonnements seront transférés à la collectivité à l'issue du présent contrat.

Article 25. **Fourniture d'horodateurs supplémentaires**

Le Titulaire facturera la fourniture et mise en place d'un ou plusieurs horodateurs supplémentaires par application du Bordereau de Prix Unitaires.

Article 26. **Déplacement d'horodateur**

Le Titulaire pourra avoir à sa charge le déplacement d'un horodateur. Celui-ci sera effectué le cas échéant dans le cadre du Bordereau de Prix Unitaires. Le Titulaire sera en charge :

- De la dépose de l'horodateur, et remise en état du site
- De la pose à l'endroit indiqué par la Ville dans les mêmes conditions que pour la pose d'un horodateur supplémentaire.

Article 27. **Stock de pièces détachées**

Le Titulaire s'engage à tenir un stock de pièces de rechange, disponible en permanence, lui permettant d'assurer ses différentes missions dans le respect des délais fixés au marché. Le mémoire technique détaillera l'importance quantitative des pièces présentes en stock.

En conséquence, le Titulaire ne pourra invoquer la contrainte de délais de commande ou de livraison pour justifier l'arrêt d'une installation.

Le Titulaire s'engage spécifiquement à fournir des pièces détachées pour l'entretien de ses appareils pendant un délai minimum de 15 ans.

Article 28. **Durée de garantie**

Le délai de garantie est fixé à trois (3) ans pour tous les équipements et installations prévus dans le cadre de ce marché.

La garantie porte aussi bien sur les matériels que les logiciels fournis. Elle prendra effet à compter de la date de réception du système de gestion du stationnement payant par la Ville.

Pendant le délai de garantie, le Titulaire est tenu à une obligation dite « obligation de parfait achèvement » au titre de laquelle il doit :

- Exécuter les prestations éventuelles de finition et de reprise,
- Remédier à tous les désordres signalés par le Maître d'ouvrage, de telle sorte que les matériels soient conformes à l'état où ils étaient lors de la réception ou après correction éventuelle des imperfections constatées lors de celle-ci.

Le Titulaire n'est tenu de remédier aux déficiences énoncées que si la cause de ces déficiences lui est imputable.

La garantie porte sur l'ensemble des matériaux, matériels, produits et composants fournis et mis en œuvre par le Titulaire, ses sous-traitants et leurs fournisseurs.

Les équipements et matériels devront être couverts par la garantie Constructeur.

De plus, le prestataire intervenant sur un équipement au titre de la garantie devra être agréé par le Constructeur dudit équipement.

Article 29. Documents de suivi de la maintenance

Le Titulaire assurera le suivi des notices d'utilisation des équipements, les documentations descriptives, les manuels d'instruction. La mise en œuvre de nouveaux matériels entraînera la mise à jour de la documentation technique.

Article 30. Statistiques et base de données

La GTC permettra de disposer de l'ensemble des informations permettant de suivre la pénétration du service mois par mois :

- Nombre de tickets vendus par durée de stationnement,
- Nombre d'abonnements en cours à la fin du mois,
- Durée moyenne de stationnement par catégorie d'utilisateurs,
- Recettes perçues par type de paiement,
- Comparaison par rapport au mois précédent et à l'année précédente.

Ces informations concerneront non seulement les horodateurs mais aussi le service de paiement par téléphone et la gestion des abonnés.

Il est demandé au Titulaire de faire en sorte que le fait de disposer de plusieurs canaux de paiement soit le moins contraignant possible pour la collectivité.

Le dispositif de centralisation sera à même de disposer de l'ensemble des informations concernant le paiement du stationnement en intégrant à la fois le paiement par téléphone et le paiement aux horodateurs.

Article 31. Fourniture d'un rapport de suivi de l'exploitation

Trois mois avant la fin du marché, les parties arrêteront, éventuellement après expertise, les travaux nécessaires à la remise en état normal des différents matériels.

Après acceptation des travaux par la Ville, le titulaire doit les effectuer avant l'expiration du marché, sous peine de déduction de leur montant au décompte définitif.

En fin de contrat, le titulaire se porte à la disposition de l'éventuel nouvel exploitant pour une formation de deux journées.

Doivent être restitués :

- Les clés et passes qui auront été confiés au titulaire ;
- Les mots de passe pour l'utilisation des logiciels ;
- L'ensemble des bases de données ;
- L'ensemble des informations règlementaires concernant le personnel gérant le parc de stationnement et susceptible d'être repris.

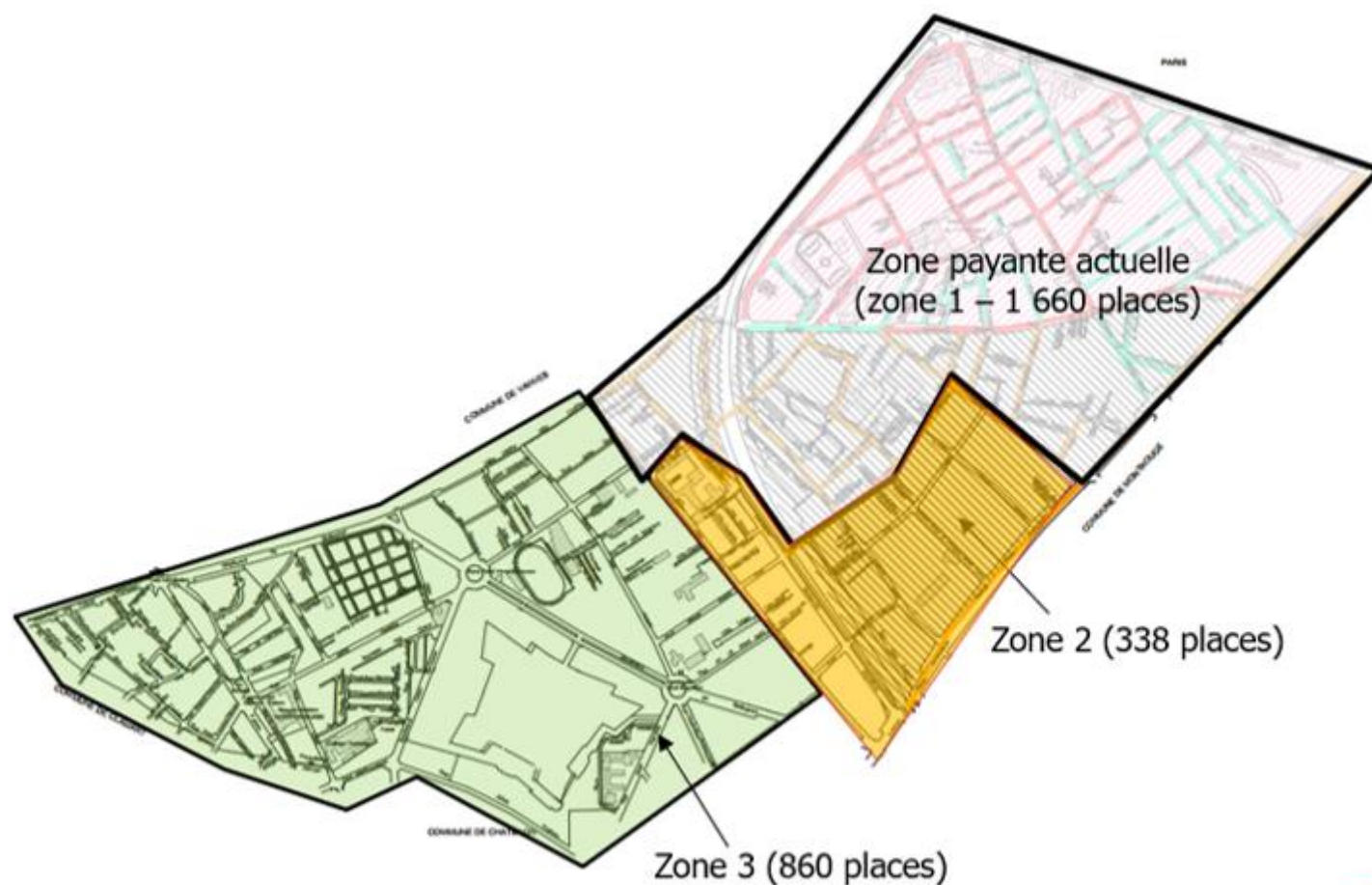
Doivent être déposés tous les matériels comportant un marquage identifiant le titulaire : logos, panneaux, etc.

La remise des locaux et des matériels fait l'objet d'un procès-verbal contradictoire.

Lu et approuvé

Le Titulaire

Annexe 1 - Plan de stationnement - la zone 2 passe payante, la zone 3 reste gratuite



Annexe 2 - Localisation des horodateurs actuels

Se référer au tableau en annexe

Annexe 3 - Présentation des solutions de paiement par mobile

Solution payByPhone

Annexe 4 – Grille tarifaire

Arrêté Municipal n°2018/01/PREV

Tarifs horaires :

- 15 min : 0,20 €
- 30 min : 0,80 €
- 45 min : 1,40€
- 1h : 2 €
- 1h15 : 2,60€
- 1h30 : 3,20€
- 1h45 : 3,80€
- 2h : 4,40€
- 2h15 et au-delà : 30 €

Tarifs abonnés :

- Résidents : 5.50€/semaine
- Entreprises : 35€/mois, 385€/an
- Véhicules électriques : 120€/an

Annexe 5

Modèle de convention de mandat

PROJET DE CONVENTION DE MANDAT

[à compléter]

Entre les soussignés :

La commune de XXX, dont le siège est situé à XXXXXXXX, représentée par son Maire en exercice agissant en cette qualité au nom et pour le compte de ladite collectivité, en vertu de la délibération du conseil municipal n° XXXX du XXXX ;

Ci-après dénommée « le Mandant »,

d'une part

Et

La société xxxxxxxx, au capital de xxxxx , immatriculée au RCS xxxxx sous le numéro xxxxx , dont le siège social est sis xxxxx représentée par xxxxx , dûment habilitée en sa qualité de xxxxx

Ci-après dénommée « le Mandataire »,

d'autre part

En présence de la Trésorerie Municipale,

Ci-après, dénommées « les Parties »

PREAMBULE - DEFINITION

Il est préalablement exposé que la gestion du stationnement payant sur voirie de la ville de _____ a été confiée à _____ dans le cadre d'un marché public xxxxxxxx en date du ____ pour une durée de ____ ans.

Le titulaire s'est vu confier la mission d'encaisser les redevances du stationnement des véhicules sur voirie prévus à l'article L2333-87 du code général des collectivités territoriales, conformément aux termes du Décret n°2015-1670 du 14 décembre 2015.

Usagers : personnes s'acquittant de la redevance de stationnement.

Redevance de stationnement : droit payable par les usagers afin de stationner leur véhicule sur les emplacements dédiés sur la voirie.

Titulaire : Titulaire du marché public de gestion di stationnement payant sur voirie.

Ceci exposé, il est convenu ce qui suit :

Article 1. Objet de la convention

Par la présente convention, le Mandant mandate le mandataire pour encaisser et tenir une comptabilité détaillée de toutes les recettes liées à la perception des redevances de stationnement.

Le Mandant donne mandat au Mandataire pour l'encaissement et le remboursement éventuel (incident de paiement, erreur de prélèvement, de perception etc..) aux usagers, des recettes ci-dessus indiquées et le reversement de celles-ci auprès du Comptable public :

_____.

L'organisme mandataire agit au nom et pour le compte de la commune dans les conditions définies au présent mandat. A ce titre, il est notamment chargé d'appliquer la tarification décidée par le conseil municipal.

L'organisme mandataire se conforme aux dispositions du code général des collectivités territoriales (notamment ses articles L. 1611-7-1, L. 2333-87, D. 1611-16 à D. 1611-26 et D. 1611-32-9) et au décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 modifié relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

Article 2. Durée

La convention prendra effet le _____ et s'achèvera à l'expiration du marché public mentionnée en préambule.

La résiliation anticipée du marché entraîne la caducité du mandat.

Le non-respect des dispositions du présent mandat donne lieu à la résiliation du marché dans les conditions prévues au marché.

Article 3. Services attendus du Mandataire

Encaissement des recettes

Afin d'assurer ce service lié à l'exploitation du stationnement payant sur voirie, le Mandataire doit assurer :

- la perception des recettes liées à la vente des redevances du stationnement payant sur voirie pour les usagers horaires et des abonnés,
- l'encaissement des recettes versées ;
- le remboursement des recettes encaissées à tort, sur avis conforme de la commune ;
- le reversement des fonds revenant à la Ville à la Trésorerie municipale de _____, comptable public du Mandant.

Le recouvrement contentieux n'est pas confié à l'organisme mandataire. Néanmoins, il a l'obligation, lors du reversement mensuel des recettes à la commune, de transférer au comptable public les créances non recouvrées avant leur date de prescription (six mois) afin que ce dernier puisse engager les diligences adéquates pour leur recouvrement ou les proposer en admission en non-valeur.

-
Dans les documents qu'il établit au titre de cette mission, l'organisme mandataire fait figurer la dénomination de la commune et l'indication qu'il agit sur mandat de ce dernier, par la mention « Au nom et pour le compte de la Ville de XXXXXX ».

Tenue de la comptabilité

Le Mandataire doit tenir une comptabilité retraçant l'ensemble des opérations relatives à la collecte des fonds et à la vente des titres de stationnement.

Cette comptabilité comprend l'ensemble des transactions quels que soient les moyens de paiement utilisés. Elle est organisée au moyen de comptes et de registres. Les opérations sont enregistrées chronologiquement sur les registres au jour le jour.

Le Mandataire doit notamment tenir un journal qui retrace quotidiennement les opérations d'encaissement qui y sont portées en détail dès leur constatation.

Le Mandataire doit procéder quotidiennement à un arrêté de ce même journal qui fait donc apparaître le total des opérations de la journée et le total des opérations effectuées depuis le dernier versement des recettes et pièces comptables.

Le journal des comptes doit pouvoir répondre a minima aux questions suivantes :

- quoi ? : pour la nature des produits encaissés (horaire ou abonnement),
- combien ? : pour la quantité (relativement aux unités de taxation : nombre d'heures de stationnement, durée des abonnements etc...),
- quel tarif ? : pour le prix des prestations encaissées, étant précisé que s'agissant de redevance pour le stationnement payant sur voirie elles ne sont pas soumises à TVA,
- quel mode d'encaissement ? : carte bancaire, chèque, numéraire, prélèvement etc...

Le Mandataire est responsable de l'encaissement des recettes.

A ce titre, il est chargé de gérer les incidents de paiement, ainsi que l'émission et le recouvrement des avis de paiement rectificatif faisant suite à un RAPO.

Article 4. Rémunération du titulaire du marché

L'organisme mandataire reverse la totalité des recettes versées par le client à la commune.

Les prestations réalisées dans le cadre du mandat (Article 3) donnent lieu à la rémunération prévue dans le cadre du marché.

Article 5. Justificatifs remis aux usagers

Des tickets, reçus ou factures sont remis aux usagers en contrepartie des encaissements des droits de stationnement.

Ils sont édités par le Mandataire lors de chaque paiement qui correspondra à l'encaissement des sommes effectivement versées par les usagers au titre de la période de stationnement.

Sur les reçus remis aux usagers figurera la mention « encaissé par _____ pour compte de tiers ».

Article 6. Paiement des charges liées à l'encaissement des recettes

Les charges liées à l'encaissement des recettes (par exemple les commissions) seront supportées dans le cadre de la présente convention de mandat par le Mandant.

Elles seront prélevées directement sur le compte dédié ouvert par le Mandataire au nom du Mandant.

Le mandataire prendra bien soin de distinguer ces dépenses des recettes encaissées (principe de non-contraction des dépenses et des recettes).

Article 7. Reversement des recettes perçues

L'organisme mandataire procède, tous les mois, au reversement à la commune des recettes perçues.

L'intégralité de la recette perçue pour la commune est reversée par l'organisme mandataire, sans déduction de frais bancaires inhérents à la vente. Ceux-ci sont facturés à part.

Le reversement intervient dans son intégralité au plus tard le troisième jour ouvré du mois suivant le mois de stationnement. La pièce justificative liée à cet encaissement est disponible le premier jour ouvré suivant le mois de stationnement sur le backoffice mis à disposition des personnes habilitées à sa réception. Ce rapport liste l'ensemble des transactions effectuées au cours du mois considéré ainsi que l'état des créances demeurrées impayées établies par débiteur et par nature de produit.

Il rembourse aux clients les éventuelles recettes encaissées à tort, sur avis conforme de la commune. Ce remboursement comprend :

- le reversement des excédents de versement ;
- la restitution des sommes indûment perçues.

A cette occasion, l'organisme mandataire présente la demande de l'usager et les pièces justificatives motivant le remboursement (certificat d'immatriculation du véhicule concerné et toute pièce utile) ainsi que les éléments de contexte.

Pour permettre le remboursement des recettes encaissées à tort, l'organisme mandataire est doté pendant toute la durée du marché d'un fonds de caisse permanent. Le plafond de ce fonds de caisse est fixé à cent euros.

Article 8. Responsabilité du Mandataire

Obligations comptables

L'organisme mandataire tient une comptabilité séparée qui retrace l'intégralité des mouvements de caisse opérés pour la perception des recettes visées au présent mandat ainsi que le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort.

L'organisme mandataire produit des comptes qui retracent la totalité des opérations décrites par nature, sans contradiction entre elles. Selon les besoins propres à chaque opération, ces comptes comportent en outre :

- la balance générale des comptes arrêtée à la date de reddition,
- les états de développement des soldes certifiés, par l'organisme mandataire, conforme à la balance générale des comptes,
- la situation de trésorerie de la période,
- l'état des créances demeurrées impayées établies par débiteur et par nature de produit,
- les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes.

Pour le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort, l'organisme mandataire remet des pièces justificatives suivantes :

- un état précisant la nature de la recette à rembourser, son montant et la clause du contrat ou le motif tiré de la réglementation l'autorisant ;
- un état précisant la nature de la recette à reverser, le montant de l'excédent et les motifs du reversement ;
- un état précisant la nature de la recette à restituer, son montant et la nature de l'erreur commise.

Obligations de contrôles

Pour la perception des recettes des automobilistes stationnant en secteur payant et utilisant les services de l'organisme mandataire, celui-ci a l'obligation d'exercer un contrôle de la mise en recouvrement des créances et de la régularité des réductions et des annulations des ordres de recouvrer, dans la limite des éléments dont il dispose.

Pour le remboursement des éventuelles recettes encaissées à tort, l'organisme mandataire exerce les contrôles suivants :

- un contrôle de la validité de la dette ;
- un contrôle du caractère libératoire du paiement.

Obligations de reddition

Le Mandataire est soumis aux mêmes obligations que le comptable du Trésor Public dans l'exécution des recettes et des dépenses.

Le Mandataire est astreint à une obligation générale de reddition des opérations qu'il a effectuées au nom et pour le compte de la Ville de XXXXXX en vue de leur intégration dans la comptabilité du comptable public.

Les obligations de reddition du Mandataire, auprès du comptable public, de ses comptes, des sommes perçues et des justificatifs afférents aux opérations réalisées dans le cadre du mandat se feront selon la périodicité suivante :

- mensuelle : lors de chaque reversement des recettes encaissées ;
- annuelle : le 31 décembre (sous forme de bilan).

L'organisme mandataire opère la reddition des comptes au moins une fois par an.

Ne sont remises à l'occasion de la reddition des comptes que les pièces qui n'ont pas été précédemment produites au titre du reversement des sommes encaissées.

La reddition des comptes est soumise à l'approbation de la commune en sa qualité qu'ordonnateur. Les écarts entre les montants des outils de reporting et les montants déposés sont à la charge du titulaire.

Inobservation des obligations de reddition

En cas de non-production de ces justifications ou lorsque leur contrôle conduit à constater des anomalies, le comptable public refuse l'intégration des opérations dans la comptabilité communale. Le comptable public peut également refuser l'intégration des opérations dans la comptabilité communale du fait d'anomalies relevées à l'occasion de ses contrôles réglementaires ou si les pièces produites ne lui permettent pas d'opérer ces contrôles.

Tout manquement à l'égard de ses obligations de reddition des comptes du Mandataire entraînera la caducité du contrat de mandat présent, sans préavis ni indemnité.

Assurance

Le Mandataire se conformera à la réglementation en ce qui concerne les assurances qui seraient exigées au titre de cette activité.

Fait à _____, le _____, en trois exemplaires

LE MANDANT

LE MANDATAIRE

En présence du
TRESOR PUBLIC