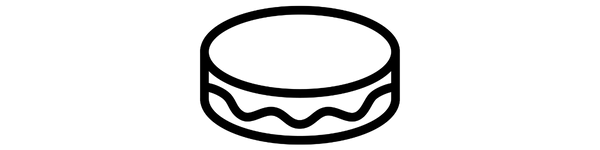
|  |  |  |
| --- | --- | --- |



**Mise en place et exploitation d'un système de paiement du**

**stationnement de surface par téléphonie mobile et internet à Neuilly-sur-Seine**

****

**MACARON**

**CADRE DE RÉPONSE**



**■ Critères d’attribution**

Le candidat doit pour chaque critère renseigner toutes les informations utiles à l’acheteur permettant d’apprécier la qualité de l’offre au regard des critères d’attribution dans le respect du cahier des charges.

| Critère | Complément |
| --- | --- |
| **1**. **Valeur technique** (40 %) | La valeur technique est appréciée au regard du contenu du cadre de réponse. |
| *Réponse à détailler par sous-critère :* | |
| - **Qualité de la description de l’équipe et de la méthodologie dédiée à la mise en place, au développement et au suivi de la solution** (10 pts) | Critère apprécié au regard : - des fonctions et de l’expérience professionnelle du référent, interlocuteur unique de la Ville, dédié à la mise en place du système et à sa gestion et des moyens humains complémentaires (nombre, expériences professionnelles, etc.) pour le suivi de l’exécution du marché tant sur les prestations de support/assistance, que sur l’intégration de fonctionnalités additionnelles (5 points) ;  - de la méthodologie d’exécution proposée pour le déploiement et le suivi de la solution (5 points), évaluée sur les éléments suivants :  \*La mise en place du système avec remise d’un calendrier prévisionnel détaillé ;   \*La mise en place du service usager avec indication d’une part des moyens techniques pour contrôler l’exécution des prestations en semaine et le dimanche, et d’autre part du délai de traitement des réclamations (article 2.4 du CCTP). |
| *Réponse du candidat :* | |
| - **Qualité/adéquation de la richesse fonctionnelle, de l’ergonomie et de l’architecture technique et financière de la solution** (30 pts) | Critère apprécié au regard :  -des fonctionnalités de la solution pour l’usager et pour le service stationnement de la Ville, des qualités d’ergonomie, d’affichage et de facilité d’utilisation de la solution à travers la présentation d’un parcours « usager type » depuis la phase d’inscription à celle du paiement (10 points), -des prérequis techniques, du mode d’hébergement des données et de la solution, de la capacité d’intégrer des fonctionnalités additionnelles développées par le concentrateur de tickets (gratuité, pollution, tarifs saisonniers, abonnement recharge électrique, paiement des FPS,...), et du mode de restitution des données sous forme statistiques en indiquant leur étendue (articles 2.7 et 3.1 CCTP) (15 points), -- de l’existence de systèmes d’abonnements ou similaires permettant aux usagers visiteurs de diminuer/supprimer les frais financiers associés à l’achat de tickets (5 points) |
| *Réponse du candidat :* | |
| **2**. **Coût d'utilisation du service pour l'usager** (50 %) | **Pour l’usager :**  Le coût d’utilisation du service associé au paiement des tickets visiteurs sera valorisé au regard d'une simulation financière préalablement établie par l'acheteur.   **Le candidat détaille dans le cadre de réponse sa politique tarifaire appliquée aux usagers du service achetant des tickets visiteurs.**  Ce critère ne concerne que les frais de service appliqués aux usagers dans le cadre du paiement de la redevance de stationnement, pas les coûts associés à l’achat ou l’utilisation de services accessoires.  **Pour la Ville :**  Seront pris en compte tous les frais facturés à la Ville dans le cadre de l’exécution du contrat.  **Il s’agit de frais de service pour l’achat de tickets résidents, de tickets gratuits, le paiement des FPS ou de frais de gestion autres.**  Le coût pour la Ville sera valorisé au regard d’une simulation financière préalablement établie par l’acheteur.  **En dessous de 25 points, l’opérateur est éliminé.** |
| *Réponse du candidat :* | |
| **3**. **Prix HT** (10 %) | Le critère prix sera calculé en prenant compte le montant global des prix du DQE et du poste 1 de la DPGF en € HT. |
| *A compléter dans les documents financiers* | |

[**1. Notre compréhension de vos enjeux 5**](#_heading=h.7xnc5s9o7zvl)

[**1.1. Vos enjeux 5**](#_heading=h.nb8u61qv5gt7)

[1.1.1. Assurer une expérience mobile fluide et moderne 5](#_heading=h.4yffzit6hsmz)

[1.1.2. Sécuriser l’attribution et l’application des droits pour tous les profils d’usagers 5](#_heading=h.a5rools08jpn)

[1.1.3. Accompagner la transformation urbaine par un système adaptable 5](#_heading=h.6mnjyv6epsa1)

[1.1.4. Outiller la Ville pour piloter sa politique de stationnement et augmenter son attractivité 5](#_heading=h.gcnavjff6qmv)

[1.1.5. Augmenter le taux d’équipement mobile pour assurer l’adhésion et la performance du service 5](#_heading=h.a2bi55qsvb2x)

[**1.2. Nos atouts pour y répondre 5**](#_heading=h.jkmucuies2g)

[**2. Valeur technique (40 points) 6**](#_heading=h.o5na6zapp7c7)

[**2.1. Qualité de la description de l’équipe et de la méthodologie dédiée à la mise en place, au développement et au suivi de la solution (10 pts) 6**](#_heading=h.7qftb5v2i1wk)

[2.1.1. Description de l’équipe (5 points) 6](#_heading=h.z4x61e4ybx7e)

[2.1.1.1. Fonctions et expérience professionnelle du référent 6](#_heading=h.oxo87tdake91)

[2.1.1.2. Moyens humains supplémentaires 6](#_heading=h.yyqnqubw8sla)

[2.1.2. Méthodologie d’exécution proposée pour le déploiement et le suivi de la solution (5 points) 6](#_heading=h.do9aft3hdvox)

[2.1.2.1. Mise en place du système avec remise d’un calendrier prévisionnel détaillé 6](#_heading=h.qdfwz9s3v3v0)

[2.1.2.1.1. Déploiement du système (CCTP 3.2) 6](#_heading=h.is4avunkaito)

[2.1.2.1.1.1. Réunion de lancement 7](#_heading=h.v4b862bhvtbd)

[2.1.2.1.1.2. Période de préparation (CCTP 3.2.1) 7](#_heading=h.arbgt0ba2q9s)

[2.1.2.1.1.3. Recette métier et vérification d’aptitude (CCTP 3.2.2) 7](#_heading=h.q2zuwv79p3s)

[2.1.2.1.1.4. Mise en production et vérification de service régulier (CCTP 3.2.3) 8](#_heading=h.bzj74o4votvb)

[2.1.2.1.1.5. Calendrier prévisionnel détaillé 9](#_heading=h.ne1h7jzbk3dn)

[2.1.2.1.2. Communication (CCTP 3.3) 9](#_heading=h.xipy8mcc10f3)

[2.1.2.1.3. Formation des utilisateurs métier de la Ville (CCTP 4.3) 10](#_heading=h.t8p16dnzr861)

[2.1.2.1.4. Maintenance et assistance (CCTP 3.5) 11](#_heading=h.8lhuh65w5awk)

[2.1.2.1.5. Prestations de réversibilité (CCTP 4.4) 11](#_heading=h.yf3mlir16a5b)

[2.1.2.2. Mise en place du service usager 13](#_heading=h.gurrpkvb0ggi)

[2.1.2.2.1. Moyens techniques pour contrôler l’exécution des prestations en semaine et le dimanche 13](#_heading=h.3fnwwq12ryjk)

[2.1.2.2.2. Relation avec les usagers (CCTP 2.4) 13](#_heading=h.3aevl579d0pb)

[2.1.2.2.3. Production de documents justificatifs à la suite d’éventuelles observations ou plaintes d’usagers (CCTP 2.5) 14](#_heading=h.aajf4wv28449)

[2.1.3. Organisation et moyens techniques 15](#_heading=h.ru57kke7dy3f)

[2.1.3.1. Gouvernance 15](#_heading=h.ey9rgppkm19k)

[2.1.3.1.1. Comité de projet 15](#_heading=h.71ty0omghdmj)

[2.1.3.1.2. Comité de coordination 15](#_heading=h.cfabr752v4d1)

[2.1.3.2. Outils 15](#_heading=h.ui62m9me370q)

[**2.2. Qualité/adéquation de la richesse fonctionnelle, de l’ergonomie et de l’architecture technique et financière de la solution (30 pts) 15**](#_heading=h.cpmqo98vy91s)

[2.2.1. Fonctionnalités de la solution (10 points) 15](#_heading=h.7fyxsslk0sj2)

[2.2.1.1.1. Ergonomie, affichage et facilité d’utilisation 18](#_heading=h.tukxf27d9or1)

[2.2.1.1.2. Parcours usager type 18](#_heading=h.o33azndx15c2)

[2.2.1.2. Fonctionnalités de la solution pour le service stationnement de la Ville (CCTP 1.3 et 2.2) 18](#_heading=h.5xhv2lqzcjj9)

[2.2.1.3. Prestations à bons de commande (CCTP 1.4) 19](#_heading=h.bi38ng3jsw7k)

[2.2.1.4. Synthèse des délais (CCTP 1.5) 20](#_heading=h.2nvbf5mw27ss)

[2.2.2. Prérequis et éléments techniques (15 points) 22](#_heading=h.vw4547l8qvuj)

[2.2.2.1. Mode d’hébergement des données et de la solution 22](#_heading=h.npyncf2cu42d)

[2.2.2.2. Investissement, intégration et paramétrage du système (CCTP 3.4, 2.3 et 4.1) 22](#_heading=h.cm8xmmwwmbam)

[2.2.2.3. Exploitation (CCTP 3.6) 23](#_heading=h.s3wm6u7avmnd)

[2.2.2.4. Sécurité du système et protection des données (CCTP 3.7) 23](#_heading=h.xxogdr1gua1y)

[2.2.2.5. Capacité d’intégrer des fonctionnalités additionnelles développées par le concentrateur de tickets (CCTP 4.2) 24](#_heading=h.u20vooiv5fea)

[2.2.2.6. Mode de restitution des données sous forme statistiques en indiquant leur étendue (articles 2.6 et 3.1 CCTP) (15 points) 24](#_heading=h.nrpu9lej7kog)

[2.2.2.6.1. Données statistiques et financières rendant compte de l’évolution de l’exploitation (CCTP 2.6) 24](#_heading=h.xo17xbeqih7v)

[2.2.2.6.2. Mise en oeuvre de la gestion des abonnements et des transactions électroniques (CCTP 3.1) 25](#_heading=h.7bcpkxkd6tgc)

[2.2.3. Existence de systèmes d’abonnements ou similaires permettant aux usagers visiteurs de diminuer/supprimer les frais financiers associés à l’achat de tickets (5 points) 27](#_heading=h.s0g923ek0yly)

[**3. Coût d'utilisation du service pour l’usager et pour la Ville (50 points) 27**](#_heading=h.sghxtksif8jb)

[3.1. Pour l’usager 27](#_heading=h.xnyn66wr0tpi)

[3.2. Pour la ville 27](#_heading=h.xko153ms8gts)

# Notre compréhension de vos enjeux

## Vos enjeux

### Assurer une expérience mobile fluide et moderne

### Sécuriser l’attribution et l’application des droits pour tous les profils d’usagers

### Accompagner la transformation urbaine par un système adaptable

### Outiller la Ville pour piloter sa politique de stationnement et augmenter son attractivité

### Augmenter le taux d’équipement mobile pour assurer l’adhésion et la performance du service

## Nos atouts pour y répondre

# Valeur technique (40 points)

## Qualité de la description de l’équipe et de la méthodologie dédiée à la mise en place, au développement et au suivi de la solution (10 pts)

### Description de l’équipe (5 points)

#### Fonctions et expérience professionnelle du référent

**CCTP 3.8 Confidentialité, respect du règlement intérieur, personne référente pour le marché**

Chaque Titulaire s’engage à observer une stricte confidentialité concernant tout document et toute information dont il pourrait avoir connaissance. De même, chaque Titulaire s’engage à respecter le règlement intérieur des bâtiments du pouvoir adjudicateur et les consignes s’y afférant.

De plus, chaque Titulaire doit désigner un cadre responsable qui sera l’interlocuteur exclusif de la Ville pour l’exécution du présent marché et communiquer à la Ville toutes les coordonnées (téléphone fixe, portable, adresse électronique…) permettant de le joindre facilement

#### Moyens humains supplémentaires

### Méthodologie d’exécution proposée pour le déploiement et le suivi de la solution (5 points)

#### Mise en place du système avec remise d’un calendrier prévisionnel détaillé

##### Déploiement du système (CCTP 3.2)

###### Réunion de lancement

CCTP 3.2.1

Une réunion de lancement sera organisée postérieurement à la notification en présence de l’ensemble des représentants de la Ville et de ses prestataires informatiques afin de sécuriser la mise en place du service, objet du présent marché, pour le mois de septembre 2025 (délai de rigueur). Le Titulaire établira un calendrier définitif de mise en service.

###### Période de préparation (CCTP 3.2.1)

La période de préparation, d’une durée maximale de deux mois, court à compter de la date de notification de l’ordre de service suivant la réunion de lancement du marché.

Cette période comprendra :

a) La préparation du circuit financier

Dans le cadre de la gestion des paiements et pour permettre le versement des sommes collectées par carte bancaire auprès des utilisateurs, les recettes induites par le service seront créditées sur le compte de dépôt du comptable public.

Le mandat de gestion sera validé par les services de la Ville au cours de cette période.

b) Les actions en matière de communication :

Diffusion d’une newsletter sur le site Internet du Titulaire, réalisation de stickers par le Titulaire, pose des stickers sur les horodateurs par le prestataire chargé de l’exploitation du stationnement payant de surface, etc.

###### Recette métier et vérification d’aptitude (CCTP 3.2.2)

La recette métier est exécutée par la Ville de Neuilly-sur-Seine pendant la période de Vérification d’Aptitude (VA).

La recette s’effectue dans un environnement similaire à un environnement de production (environnement de test), mis en place et hébergé par chaque Titulaire qui procède aux installations successives et auquel la ville de Neuilly-sur-Seine a accès, tant pour les applications que les bases de données. Toutes les anomalies sont tracées dans un outil de suivi mis à disposition par chaque Titulaire.

Sauf accord de la Ville de Neuilly-sur-Seine, les corrections des anomalies détectées en VA sont livrées en recette. Cette période est de 1 mois.

**CCAP 6.2.a**

Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude intervient après la mise en ordre de marche. Elle a pour objet de constater que

les prestations, livrées ou exécutées, présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à

remplir les fonctions précisées par le contrat.

Les opérations de vérification d'aptitude sont effectuées par l'acheteur dans le délai d'un mois suivant la

notification par le titulaire du procès-verbal de mise en ordre de marche à l'acheteur.

Un procès-verbal de vérification d'aptitude est établi par acheteur et contresigné par le titulaire.

Si l'acheteur n'est pas en mesure de prendre une décision positive de vérification d'aptitude, il prend une décision d'ajournement ou de rejet, selon les modalités fixées à l'article 34 du CCAG TIC.

###### Mise en production et vérification de service régulier (CCTP 3.2.3)

La mise en production est décidée par la Ville de Neuilly-sur-Seine sur constatation de la VA.

Chaque Titulaire assure la formation des agents désignés par la Ville de Neuilly-sur-Seine.

Chaque Titulaire produit, mensuellement un tableau de bord permettant de contrôler la qualité de service et le respect des délais contractuels.

Durant la première année d’exécution du présent marché, la Ville organisera des réunions de coordination avec chaque Titulaire (à raison d’une réunion au moins par trimestre) pour analyser les problèmes qui pourront être constatés et définir les mesures à adopter pour améliorer la qualité du service.

**CCAP 6.2.b**

Vérification du service régulier

La vérification de service régulier a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables

d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues par le contrat.

La régularité du service s'observe pendant un mois, à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'acheteur.

Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur le mois, des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2 % de la durée d'utilisation effective qui s'étend de 8 heures à 18 heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

L'acheteur dispose d'un délai maximal de sept jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision de vérification de service régulier.

Si le résultat de la vérification de service régulier est positif, l'acheteur prend une décision d'admission des prestations.

L'admission peut être limitée aux seuls éléments dont la régularité de service a été vérifiée, pourvu qu'ils permettent l'utilisation dans des conditions jugées acceptables par l'acheteur.

Si le résultat de la vérification de service régulier est négatif, l'acheteur prend une décision écrite qu'il notifie au titulaire, soit :

- d'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire maximale d'un mois ;

- d'admission avec réfaction ;

- de rejet.

Si l'acheteur ne notifie pas sa décision dans le délai de sept jours mentionné ci-dessus, le résultat de la vérification de service régulier est considéré comme positif et les prestations sont réputées admises.

###### Calendrier prévisionnel détaillé

##### Communication (CCTP 3.3)

Chaque Titulaire réalisera des documents de communication à destination des usagers. Ils fourniront toutes les informations pertinentes pour la compréhension du paiement du stationnement par téléphone mobile/serveur vocal/Internet.

1. Conception-réalisation de flyers

Ces flyers seront mis à disposition dans les lieux publics. Chaque Titulaire prendra en charge la réalisation et l’impression des flyers, dont le nombre est estimé annuellement à 250.

2. Conception-réalisation de stickers

2.A Conception réalisation :

- Chaque Titulaire fera une proposition complète de textes, d’iconographie, d’illustration et de maquette, afin que la Ville crée un sticker multi-attributaire.

- Ce sticker comprendra le logo de la Ville de Neuilly-sur-Seine.

- Les informations des Titulaires seront représentées par ordre décroissant suivant la position dans le classement des offres des candidats retenus. Le Titulaire ayant l’offre la plus intéressante à l’issue de la mise en concurrence initiale sera positionnée en première position suivi des autres Titulaires.

- Les stickers indiqueront *a minima* :

-Code tarif (si prévu par l’un/les Titulaire/s)

-Le processus de souscription d’un ticket

-Les informations relatives au téléchargement des applications Web mobile -Le numéro téléphonique du support usager

-QR code

2. B Impression- collage :

Un sticker sera posé sur chaque horodateur du périmètre concerné, sur les côtés des horodateurs.

**L’impression, le collage et la maintenance seront réalisées par le prestataire du marché chargé de l’exploitation du stationnement payant sur la voirie de surface de Neuilly-sur Seine.**

3. Apport de rédactionnels et de visuels pour un communiqué de presse, ainsi que pour une actualité et un article sur le site de la Ville : www.neuilly-sur-seine.fr

4. Le candidat devra également faire une proposition complémentaire pour que la communication ait une visibilité et un impact accrus (événementiel, promotion, signalétique, etc.).

###### 

##### Formation des utilisateurs métier de la Ville (CCTP 4.3)

Chaque Titulaire sera tenu d’assister les utilisateurs Métiers lors de la mise en exploitation du système, et notamment sur l’accès aux données enregistrées sur la plateforme de gestion des transactions.

Chaque Titulaire est également chargé d’assurer la formation des agents de la Ville en charge du suivi de la gestion du stationnement. Cette formation se déroulera dans une salle de formation prévue à cet effet par la Ville.

Il est précisé que chaque Titulaire est tenu, au titre de la formation due aux agents de la Ville, a une obligation de résultat en conséquence de quoi il serait appelé à organiser de nouvelles sessions de formation (sans surcoût pour la Ville) jusqu’à la compréhension parfaite du système par l’ensemble des agents de Ville.

Le nombre estimé d’agents est de 4 (2 agents du Service du Stationnement et 2 agents du Pôle Cadre de Vie).

La formation doit être effectuée avant la mise en service du système, mais également lors de la mise en place de fonctionnalités additionnelles.

Chaque Titulaire doit fournir un guide d’utilisation complet, précis et clair conçu pour permettre une totale maîtrise du système. Celui-ci doit être régulièrement mis à jour, notamment lors de l’ajout de fonctionnalités additionnelles.

Le Métier ayant sous sa responsabilité les agents de gestion du stationnement de la Ville conviendra avec chaque Titulaire, des dates de formation afin de respecter les contraintes de fonctionnement des services de la Ville, et ce, dans le cadre du planning général d’exécution.

**CCAP 6.2.c**

Assistance au démarrage

Le titulaire sera tenu de dispenser une formation aux agents de la Ville lors du déploiement de la nouvelle solution ou lors de l’installation d’une fonctionnalité additionnelle. Cette prestation donne lieu à une intervention sur site en jours ouvrables.

##### Maintenance et assistance (CCTP 3.5)

Le soumissionnaire assurera la maintenance, dont les mises à jour régulières et la maintenance corrective du système et l’assistance aux Agents en charge de la gestion du stationnement de la Ville.

L'assistance recouvre a minima les prestations d'assistance téléphonique (accessible de 08h30 à 19h du lundi au vendredi sauf les jours fériés) et par courriel. Toute demande d’assistance fait l'objet d’un suivi permettant de tracer les demandes d'assistance de la Ville, les problèmes techniques rencontrés et les réponses et solutions apportées, les délais de réponse.

À ce niveau, chaque Titulaire s'engage à fournir une assistance et une maintenance sans limite de sollicitations.

Les délais de prise en compte et de réponse à ne pas dépasser pour une demande d’assistance :

o Délai maximum de prise en compte : 1 jour ouvré

o Délai maximum de réponse : 3 jours ouvrés

##### Prestations de réversibilité (CCTP 4.4)

La Ville de Neuilly-sur-Seine souhaite être en mesure de commander en fin de marché, ou en cours de marché si nécessaire, une prestation de réversibilité afin d’organiser un transfert efficace des compétences entre chaque Titulaire et leur successeur. Cette prestation fait l’objet d’un chiffrage spécifique fixe prévu au bordereau de prix.

Le plan de réversibilité/transférabilité doit couvrir les points suivants a minima :

• Fourniture du Plan d’Assurance Qualité, des procédures et des niveaux de services structurant la prestation ;

• Transfert de compétences et connaissances, pendant la durée de la réversibilité, au profit des nouvelles équipes, sur la base de l’organisation et des procédures en vigueur ;

ola production de documentations du périmètre considéré,

ol’organisation de réunions fonctionnelles et techniques avec les nouveaux Titulaires désignée par la Ville

ole support (mail, téléphonique ou présentiel) aux nouveaux Titulaires désignée par la Ville pour sa montée en compétence progressive,

ola préparation et l’animation de formations destinées aux nouveaux Titulaires désignée par la Ville,

• Remise de tous les éléments nécessaires : chaque Titulaire devra fournir la possibilité à la Ville ou aux nouveaux Titulaires de récupérer les données afin de les intégrer dans un nouvel outil offrant des fonctions similaires (dans le cas de la mise en œuvre d’une base de connaissances par exemple) ;

• Opérer globalement les activités de réversibilité tout en continuant de respecter les objectifs des prestations récurrentes

• Transfert de la responsabilité opérationnelle des actions en cours

oune contribution dégressive de chaque Titulaire sur les activités,

oune prise en charge progressive des activités par l’équipe désignée par la Ville,

oune assistance auprès de l’équipe désignée par la Ville.

Les exigences de la Ville, concernant la réversibilité, sont :

• Durée minimale : trois semaines ;

• Durée maximale : 2 mois ;

• A l’issue de cette période, le(s) nouveau(x) Titulaires(s) ou la Ville, devront disposer de l’ensemble des compétences permettant de prendre en charge l’ensemble des prestations à réaliser ;

• Au cours de cette période de réversibilité/transférabilité, les prestations resteront entièrement à la charge des Titulaires du présent marché et le niveau de service ne devra en aucun cas être affecté par les travaux liés à la réversibilité.

Lors de la mise en place du plan de réversibilité, chaque Titulaire sera tenu en particulier de préciser :

• Le délai de réversibilité (qui ne pourra être inférieur au délai minimum indiqué ci-dessus) ; • Les outils, personnels, compétences, mis à disposition afin de permettre le transfert de compétences, tout en respectant les contraintes précédemment énoncées.

Quel que soit leur forme ou leur support, tous les documents, informations, fichiers, données, bases de données et informations associées remis à chaque Titulaire par la Ville restent la propriété exclusive de la Ville.

Toute réalisation technique ou intellectuelle, réalisée par chaque Titulaire pour le compte de la Ville dans le cadre des prestations sous-traitées, demeure également la propriété de la Ville. Les procédures, modes opératoires et bases de solutions réalisées ou utilisées par chaque Titulaire dans le cadre de leurs prestations sont soumises aux mêmes conditions. Chaque Titulaire est tenu de transmettre à la Ville, durant la phase de réversibilité, toutes les informations nécessaires à l'utilisation des outils mis en œuvre dans le cadre des prestations sous-traitées.

Chaque Titulaire assurera la maîtrise d’œuvre du projet de Réversibilité, sous maîtrise d’ouvrage de la Direction des Systèmes d’Information de la Ville. Il mettra tout en œuvre pour assurer une relation honnête et constructive avec les nouveaux Titulaires et la Ville.

Il fournira une visibilité totale sur les actions en cours ainsi que sur les risques qu’il identifiera quant à l’atteinte des objectifs fixés.

Chaque Titulaire doit notamment prendre les engagements suivants quant à la réalisation de la phase de Réversibilité :

• Produire le plan de réversibilité et le maintenir à jour

• Restituer à la Ville ou à un tiers désigné par elle

oL’ensemble des licences logicielles, documents, badges, mots de passe, données… confié par la Ville aux Titulaires pour l’exécution de leur mission oL’ensemble des documentations, programmes informatiques, données… produits par les Titulaires dans le cadre de la réalisation du marché

• Maintenir jusqu’au dernier jour du marché l’ensemble des ressources affectées aux activités récurrentes, sauf accord de la Ville

• Si nécessaire, maintenir les ressources nécessaires à l’atteinte des objectifs de la phase de Réversibilité au-delà de la date de fin du marché :

oA sa seule charge si les objectifs n’ont pu être atteints pour des raisons de sa responsabilité

En sous-traitance des nouveaux Titulaires si les objectifs n’ont pu être atteints pour des raisons de la responsabilité de celui-ci

oA la charge de la Ville si celle-ci en estime la nécessité afin de sécuriser la réalisation de la Transition

#### Mise en place du service usager

##### Moyens techniques pour contrôler l’exécution des prestations en semaine et le dimanche

##### Relation avec les usagers (CCTP 2.4)

CCTP 2.4 Relations avec les usagers

Chaque Titulaire met en place un service utilisateur pour le support et la gestion des réclamations avec un numéro d’appel unique disponible de 8h30 à 19h les jours payants. Chaque Titulaire détaillera dans le mémoire technique les dispositions de prise en charge de ce service en faisant apparaître séparément les éléments sur une prise en charge le dimanche.

Ce service est en langue française et accessible via un numéro d’appel non surtaxé.

Les réclamations concernent les plaintes sur les dysfonctionnements de l'application, comme la géolocalisation (certains usagers se retrouvant localisés à Paris quand ils sont en bordure du bois de Boulogne), ou une panne informatique de l'application ou des problèmes d'accès à l'application (erreur de code tarif, CB non reconnue) ou demande de duplicata en cas d'échange de véhicules suite à panne. Cette liste n’est pas exhaustive. Le titulaire devra préciser le délai de traitement de ces réclamations dans le mémoire technique. Il appartient au titulaire de répondre à l’usager, après validation de la Ville et du régisseur.

Ce support d’assistance prend en charge les appels d’usagers pour l’aide en ligne, la gestion des dysfonctionnements et l’information client.

Les demandes de remboursements d’usagers doivent être traitées sous un mois à compter de la réponse apportée à l’usager suite à sa réclamation, en lien avec le prestataire chargé de la collecte des recettes générées par l’exploitation du site payant de surface. Celui-ci soumettra la demande de remboursement au service de la Ville de Neuilly-sur-Seine en charge du stationnement.

Chaque Titulaire devra remettre chaque mois à la Ville le tableau de bord (sous format Excel) sur le fonctionnement du service et sur les retours des usagers.

##### Production de documents justificatifs à la suite d’éventuelles observations ou plaintes d’usagers (CCTP 2.5)

Afin que la Ville de Neuilly-sur-Seine puisse répondre à d’éventuelles remarques ou plaintes d’usagers, chaque Titulaire devra communiquer à cette dernière – dans un délai de 2 jours ouvrés suivant sa demande – un compte-rendu faisant apparaître notamment :

- Les vérifications effectuées ;

- Les interventions effectuées à l’époque de l’anomalie (par exemple dans le cas du dysfonctionnement de l’application) ;

- Le diagnostic de la panne éventuelle ;

- Les caractéristiques du dépannage effectué.

En outre, chaque Titulaire doit mettre en place un service de suivi numérique permettant :

- La visualisation des pannes ;

- Le suivi des transactions donnant accès à toutes les transactions effectuées.

Toutes ces fonctions devront être accessibles aux services concernés de la Ville depuis un poste client connecté à Internet.

### Organisation et moyens techniques

#### Gouvernance

##### Comité de projet

##### Comité de coordination

#### Outils

## Qualité/adéquation de la richesse fonctionnelle, de l’ergonomie et de l’architecture technique et financière de la solution (30 pts)

### Fonctionnalités de la solution (10 points)

**CCTP 1.2 Edition et mise à disposition des interfaces techniques de paiements par**

**mobile et Internet pour les utilisateurs**

Dans le cadre des prestations traitées à prix forfaitaire, chaque Titulaire aura la charge :

a)De la délivrance après paiement sécurisé de tickets dématérialisés aux usagers. Les justificatifs seront délivrés sous format numérique et comprendront, a minima, les données suivantes : le prix payé par l’usager, la zone de tarification, la date, l’heure de début de stationnement, l’heure de fin de stationnement et le nom de la Ville. La transaction portera sur une zone précise en cas d’utilisation de smartphones, par géolocalisation.

b)De permettre à l’utilisateur de prolonger ou de réduire la durée du ticket à distance, et de stopper le stationnement, sans annuler le paiement de celui-ci ;

c)D’instaurer une option d’alerte de fin de stationnement, gratuite ou payante (pour l’usager) ;

d)D’informer l’utilisateur tant sur le mode d’utilisation de l’application que sur la

réglementation appliquée par la Ville en matière de stationnement ;

e)De permettre à l’utilisateur d’accéder à son compte et d’en modifier les paramètres : numéro d’immatriculation du véhicule, ajout d’un véhicule, numéro de carte bancaire ;

f) De permettre l’activation ou non des diverses options proposées par le titulaire.

g)De permettre à l’utilisateur de visualiser et d’imprimer un justificatif de son ticket de stationnement ;

h)Des relations avec les usagers en cas de réclamation (prévoir un numéro d’appel

assistance) ainsi que du report d’information auprès du Service Stationnement ;

Les éléments demandés aux Titulaires sont décrits dans l’article 2 de ce document.

**CCTP 2.1 Descriptif des interfaces de paiement mobile et Internet**

L’interface de paiement mobile et Internet assure les fonctions ci-après :

- La délivrance après paiement de tickets dématérialisés aux usagers ;

- La délivrance de justificatifs sur demande de l’usager sous format numérique et qui comprendra, a minima, les données suivantes : le prix payé par l’usager, la zone de tarification, la date, l’heure de début de stationnement, l’heure de fin de stationnement, le numéro d’immatriculation et le nom de la Ville ;

- L’instauration d’une option d’alerte de fin de stationnement, gratuite ou payante ;

- L’information de l’utilisateur tant sur le mode d’utilisation de l’application que sur la

réglementation appliquée par la Ville en matière de stationnement ;

- De permettre à l’utilisateur d’accéder à son compte et de modifier les paramètres : numéro d’immatriculation du véhicule, ajout d’un véhicule, numéro de carte bancaire ;

- Activation ou non des diverses options proposées par le titulaire.

Pour les recettes du stationnement dématérialisé, la Ville de Neuilly-sur-Seine opère exclusivement par mandat de gestion. Pour ce faire, une convention de mandat spécifique sera conclue entre les opérateurs et la Ville de Neuilly-sur-Seine.

Chaque opérateur devra percevoir les recettes du stationnement dématérialisé et l’intégralité des frais perçus auprès des usagers.

Le produit lié aux redevances de stationnement est reversé sur le compte bancaire du Comptable public.

Ce reversement devra intervenir dans son intégralité dans les 5 premiers jours du mois N+1 suivant le mois de stationnement.

Le prestataire ne peut pas prélever directement les montants dus par la Ville : ceux-ci font l’objet d’une facturation mensuelle sur les quantités réellement exécutées.

Le dispositif global de la solution respecte les dispositions du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique. En outre, la solution respecte toutes les exigences et prescriptions de la direction générale des finances publiques.

Chaque Titulaire devra impérativement joindre à son offre, dans son mémoire technique, la description des fonctionnalités de la solution, le mode d’hébergement des données et les prérequis techniques.

Chaque Titulaire devra impérativement joindre à son offre l’agrément émis par le GIE cartes bancaires certifiant que les équipements sont conformes aux normes en vigueur et aux exigences AFAS, et les agréments indispensables à l’acceptation du paiement CB par le Trésor public et GIE cartes bancaires.

Chaque Titulaire a obligation de maintenir l’application mobile en parfait état de fonctionnement.

La remise en bonne marche devra être effectuée dans les délais prévus à l’article 1.5.4.

Concernant le niveau de gravité de l'incident technique, un dysfonctionnement mineur va concerner les problèmes de réseaux qui peuvent être réglés en 12h. A l’inverse, un problème de remontée des tickets prendra 48h (dysfonctionnement majeur).

En cas de préjudice financier subi par un usager du fait de l’utilisation de l’application (par exemple, paiement mais absence de ticket dématérialisé), le Titulaire concerné supportera le coût du préjudice en proposant un remboursement à l’usager concerné, en lien avec le prestataire chargé de la collecte des recettes générées par l’exploitation du site payant de surface.

##### Ergonomie, affichage et facilité d’utilisation

##### Parcours usager type

#### Fonctionnalités de la solution pour le service stationnement de la Ville (CCTP 1.3 et 2.2)

**CCTP 1.3 Gestion des abonnements et des transactions électroniques et mise à**

**disposition de ces informations sur les outils de contrôle**

Dans le cadre des prestations traitées à prix forfaitaire, chaque Titulaire aura la charge :

a)De gérer les modalités de paiement pour les résidents (tarification préférentielle),

l’application doit permettre de vérifier que l’usager a bien un droit de stationnement résident avant de lui délivrer le tarif préférentiel ;

b)D’assurer la compatibilité avec l’outil de gestion TEFPS de marque IER ou équivalent, pour la gestion des tickets dématérialisés, chaque Titulaire devra accepter l’envoi de tickets dématérialisés vers l’API du concentrateur.

c)D’assurer la compatibilité avec l’outil de contrôle (PDA) des procès-verbaux électroniques (PVe) de marque INDESTAT ou équivalent ;

d)D’assurer la collecte du paiement par cartes bancaires à puce, l’enregistrement de la collecte des données internes et statistiques en lien avec le prestataire chargé de la collecte des recettes générées par l’exploitation du site payant de surface ;

Information : La surveillance et le contrôle du paiement dans les zones payantes de surface seront assurés par des Agents municipaux assermentés placés sous l’autorité de Monsieur le Maire de Neuilly-sur-Seine et dont la rémunération est à la charge de la Ville.

Les éléments demandés aux Titulaires sont décrits dans l’article 3 de ce document.

**Fixation de la tarification et de la réglementation applicable sur les zones payantes de surface (CCTP 2.2)**

Le Conseil Municipal de la Ville de Neuilly-sur-Seine est seul compétent pour fixer la tarification applicable sur les zones payantes de surface. Le Maire définit par arrêté les zones et plages horaires de stationnement payant.

A chaque nouvelle évolution, chaque Titulaire devra programmer le service de paiement mobile en fonction de la nouvelle tarification applicable en fonction des zones de stationnement.

L’ensemble des mentions relatives à la réglementation et la tarification doivent apparaître sur l’écran digital.

A la date de conclusion du marché le stationnement est payant tous les jours sauf : -les dimanches et jours fériés de 9H à 19H sans interruption en zone rouge ; -les jours fériés de 9H à 19H sans interruption en zone orange ;

-les samedis, dimanches et jours fériés de 9H à 19H sans interruption en zone verte. Le stationnement est gratuit pour les résidents les samedis, dimanches et jours fériés.

Le stationnement est gratuit pour les résidents et payant pour les visiteurs (y compris visiteurs avec véhicules électriques) au mois d’août sur toute la Ville.

Le maximum de stationnement autorisé est de 4 heures 30 minutes.

Un plan des zones de stationnement est fourni en annexe.

En cas de modification de la tarification, des horaires de stationnement payant, des jours de gratuité par catégorie de personnes, etc. par voie d’arrêté municipal, chaque Titulaire devra procéder aux modifications nécessaires du service de paiement mobile, sans qu’il soit nécessaire de passer un avenant.

#### Prestations à bons de commande (CCTP 1.4)

**CCTP 1.4 Prestations traitées à bons de commande**

Dans le cadre des prestations traitées à bons de commande, chaque Titulaire aura la charge :

a)De procéder au changement des tarifications ou à l’ajout de nouvelles tarifications du stationnement à la suite d’une modification de la réglementation tant au niveau national que communal ;

b)D’être en mesure de pouvoir intégrer le cas échéant des fonctionnalités additionnelles développées par le concentrateur de tickets (gratuité, pollution, tarifs saisonniers, abonnement recharge électrique, paiement des FPS, etc.), sur demande expresse de la Ville, dans un délai proposé par le Titulaire et validé par la Ville. Les modalités de développement seront évaluées en cours de marché afin de déterminer la nécessité de procéder à un travail d’intégration ;

c)Le Titulaire sera tenu d’assister les utilisateurs Métiers lors de la mise en exploitation du système, et notamment sur l’accès aux données enregistrées sur la plateforme de gestion des transactions. Le Titulaire est également chargé d’assurer la formation des agents de la Ville en charge du suivi de la gestion du stationnement ;

d)De mettre en œuvre un plan de réversibilité/transférabilité en fin de marché, ou en cours de marché si nécessaire.

Les éléments demandés aux Titulaires sont décrits dans l’article 4 de ce document.

#### Synthèse des délais (CCTP 1.5)

**1.5 Délais**

Les différents délais sont indiqués ci-dessous.

• 1.5.1 Délais liés au déploiement du système

Conformément à l’article 3.2 du présent cahier des charges, les Titulaires assureront la mise en œuvre opérationnelle du système dans un délai de 2 mois à compter de l’ordre de service.

• 1.5.2 Délais liés aux réclamations des usagers

Conformément à l’article 2.4 du présent cahier des charges, le traitement de la réclamation d’un usager devra se faire dans le délai indiqué dans le mémoire technique, du courrier électronique ou de l’appel téléphonique de la Ville ou du plaignant utilisant le numéro d’appel dédié. Ce délai sera calculé sans prendre en compte le temps de validation pris par la Ville. Conformément à l’article 2.5 du présent cahier des charges, afin que la Ville de Neuilly-sur-Seine puisse répondre à d’éventuelles remarques ou plaintes d’usagers, chaque Titulaire devra

communiquer à cette dernière – dans un délai de 2 jours ouvrés suivant sa demande – un compte-rendu avec le diagnostic et les caractéristiques du dépannage effectué à la suite de plaintes d’usagers (cf. article 2.5).

• 1.5.3 Délais de remboursement des usagers

Conformément à l’article 2.4 du présent cahier des charges, le traitement de remboursement d’un usager devra se faire dans le délai d’un mois maximum, du courrier électronique ou de l’appel téléphonique de la Ville ou du plaignant utilisant le numéro d’appel dédié.

• 1.5.4 Délais liés à la remise en fonctionnement du service de paiement

Conformément à l’article 2.1 du présent cahier des charges, la remise en bonne marche devra être effectuée :

- dans les 12 heures pour un dysfonctionnement mineur (en cas de panne constatée le week-

end et jours fériés, le délai de 12 heures court à compter du premier jour ouvré suivant) ;

- dans les 48 heures pour un dysfonctionnement majeur (en cas de panne constatée le week- end et jours fériés, le délai de 48 heures court à compter du premier jour ouvré suivant), comprenant entre autres l’absence de remontée de tickets sur le concentrateur de tickets (outil de gestion TEFPS de marque IER ou équivalent).

Le délai court à compter de la réception du courrier électronique ou de l’appel téléphonique de la Ville ou du plaignant utilisant le numéro d’appel dédié, avisant le Titulaire concerné par l’interruption du service ou des dysfonctionnements constatés.

Ce délai de 12 heures ou de 48 heures est également applicable dès que le Titulaire concerné est avisé d’un dysfonctionnement par le Système de Gestion Centralisée.

• 1.5.5 Délais liés à la modification des tarifs

Conformément à l’article 4.3 du présent cahier des charges, chaque Titulaire devra réaliser les prestations aux changements de tarification dans un délai d’un mois suite à une demande écrite de la Ville.

• 1.5.6 Délais liés à l’envoi du compte-rendu statistique

Conformément à l’article 2.7.2 du présent cahier des charges, chaque Titulaire fournira à la Ville de Neuilly-sur-Seine, chaque mois (n) avant le 10 du mois n+1, un compte-rendu dont les caractéristiques sont détaillées à l’article 2.6.2.

• 1.5.7 Délais liés à l’envoi du compte-rendu technique

Conformément à l’article 2.7.1 du présent cahier des charges, chaque Titulaire fournira à la Ville de Neuilly-sur-Seine, avant le 31 décembre de chaque année, un compte-rendu dont les caractéristiques sont détaillées à l’article 2.6.1.

• 1.5.8 Délais liés à la réversibilité/transférabilité

Conformément à l’article 4.5 du présent cahier des charges, les exigences de la Ville concernant la réversibilité sont :

- Durée minimale : trois semaines ;

- Durée maximale : 2 mois.

### Prérequis et éléments techniques (15 points)

#### Mode d’hébergement des données et de la solution

#### Investissement, intégration et paramétrage du système (CCTP 3.4, 2.3 et 4.1)

Le système proposé devra permettre de suivre le fonctionnement de l’application mobile.

La Gestion Centralisée gère les droits d’accès aux informations stockées dans le serveur. Les droits d’accès seront paramétrables et modifiables par l’administrateur en fonction du niveau d’intervention : maintenance, collecte, agents de la Ville… Différents niveaux d’accès devront être possibles : lecture seule, programmation, paramétrages, extractions et requêtes,…

La Gestion Technique Centralisée devra être basée sur une plateforme de serveurs informatiques hébergée chez le fournisseur, afin de réaliser :

- l’ensemble des transactions de collecte et des transactions bancaires,

- le traitement des données,

- le système devra être en mode « hébergé » chez le candidat retenu,

L’objectif du système de gestion technique centralisée est d’assurer en permanence la remontée d’informations en temps réel afin de fournir au gestionnaire un outil d’aide à la décision.

Les fonctionnalités attendues sont :

- la collecte des paiements électroniques et leur remise aux entités financières pour compensation (carte bancaire et paiement dématérialisé)

- la visualisation et la gestion des transactions intervenues, rapports statistiques présentant les bilans des activités financières du stationnement sur voirie

- la production de rapport d’analyse financière et technique en lien avec la gestion du stationnement

- la mise à disposition de l’ensemble des données afin que la Ville puisse si elle le souhaite les intégrer à d’autres outils d’analyse.

La Ville restant propriétaire des données, chaque Titulaire décrira les données mises à disposition et si possible les fournira au format standard de l’open data. Il s’engage donc à fournir les données à la Ville à une périodicité qui sera décidée entre les deux Parties.

2.3 Prise en charge financière dans le cadre de modifications demandées par la

Ville pour des motifs d’intérêt général et changement de tarification

Chaque Titulaire doit supporter la totalité des frais induits par les changements de tarification ou l’ajout de nouvelles tarifications qui pourraient lui être demandés par la Ville de Neuilly-sur-Seine.

Au-delà de deux opérations par an toute opération de changements de tarifications supplémentaires demandées par la Ville de Neuilly-sur-Seine serait supportée par cette dernière sur la base du prix mentionné dans l’offre de chaque Titulaire dans le bordereau des prix unitaires.

Chaque Titulaire devra réaliser les prestations relatives aux changements de tarification dans un délai d’un mois à la suite d’une demande écrite de la Ville transmise par courrier, fax ou mail, sans qu’il soit nécessaire de passer un avenant.

#### Exploitation (CCTP 3.6)

Le soumissionnaire assurera l’exploitation du système (sauvegardes, installations, restaurations, monitoring, etc.).

Par ailleurs, chaque Titulaire doit être en capacité d’assurer la traçabilité des actions, des traitements et en particulier des connexions. Ainsi, le système, à travers un journal d’exploitation, doit être en capacité de produire les traces applicatives (logs).

Ces dernières doivent permettre d’identifier les erreurs, d’analyser les performances et de tracer des événements à la demande de la Ville.

#### Sécurité du système et protection des données (CCTP 3.7)

Le système doit respecter l’état de l’art en matière de sécurité informatique et en outre respecter le principe suivant :

-La collecte de mot de passe et d’informations personnelles doit se faire en utilisant le protocole HTTPS

D’une manière générale, les règles suivantes devront être mises en place pour chaque application dans le cadre de ce marché.

Les droits d'accès au système par les différents utilisateurs concernés sont définis et gérés par un "Administrateur" et une politique de gestion et sécurisation des mots de passe est instaurée et est conforme aux recommandations de la CNIL :

· Ils doivent être de longueur minimale de 6 caractères, comporter un chiffre et un caractère spécial ;

· Etre modifiables par les utilisateurs ;

· Les codes triviaux doivent être interdits ;

· La durée de vie doit être contrôlée et limitée ;

· Les anciens mots de passe ne sont pas réutilisables.

Un fois connecté, si l'utilisateur ne fait aucune action sur son poste pendant un laps de temps, éventuellement paramétrable, le système procédera à une déconnexion automatique.

Le système doit être capable de détecter une tentative d'accès non autorisée et d'en alerter immédiatement le gestionnaire du système. Par exemple : comptabilisation du nombre d'erreurs de mot de passe liés à un utilisateur et déclenchement d'alerte si ce nombre dépasse un seuil préalablement fixé.

De plus, il est demandé à chaque Titulaire de présenter les processus mis en œuvre pour être en conformité avec le RGPD mis en œuvre depuis le 25 mai 2018, en complétant l’annexe RGPD en annexe au CCAP de ce marché.

#### Capacité d’intégrer des fonctionnalités additionnelles développées par le concentrateur de tickets (CCTP 4.2)

4.2 Intégration de fonctionnalités additionnelles à la demande

Chaque titulaire pourra être sollicité le cas échéant afin de pouvoir intégrer dans l’application mobile des fonctionnalités additionnelles développées par le concentrateur de tickets (gratuité, pollution, tarifs saisonniers, abonnement recharge électrique, paiement des FPS, tickets PMR, etc.), sur demande expresse de la Ville, dans un délai proposé par le Titulaire et validé par la Ville. Les modalités de développement seront évaluées en cours de marché afin de déterminer la nécessité de procéder à un travail d’intégration et la quantification associée, qui sera rémunérée par le prix n°2 et/ou 3 du bordereau des prix.

#### Mode de restitution des données sous forme statistiques en indiquant leur étendue (articles 2.6 et 3.1 CCTP) (15 points)

##### Données statistiques et financières rendant compte de l’évolution de l’exploitation (CCTP 2.6)

La Ville de Neuilly-sur-Seine souhaite disposer de données régulières sur les résultats statistiques de l’exploitation des applications mobiles dans le cadre du présent marché. Chaque Titulaire assurera un accès quotidien à une plateforme de gestion permettant le suivi des recettes et des pannes.

L’ensemble des documents demandés devra être fourni sous forme papier et sur support informatique (format Excel). Les données statistiques seront également à communiquer sous un format de type CSV.

• 2.6.1 Comptes-rendus techniques

Chaque Titulaire fournira, avant le 31 décembre de chaque année, à la Ville de Neuilly-sur-Seine un compte-rendu technique comportant les indications suivantes :

1. La liste de l’ensemble des interventions réalisées pendant l’année écoulée en ce qui concerne les opérations de dépannage qui devront faire apparaître la date et l’heure de signalement, la date et l’heure de la remise en service.

2. Les effectifs des Titulaires pour ces prestations.

3. Les adaptations à envisager permettant d’optimiser le service aux usagers, les opérations de maintenance ou de télé-collecte.

En outre, la Ville de Neuilly-sur-Seine pourra demander à chaque Titulaire, à tout moment, des informations techniques ponctuelles se rapportant aux opérations citées ci-dessus.

• 2.6.2 Comptes-rendus statistiques

Chaque titulaire fournira à la Ville de Neuilly-sur-Seine, chaque mois (n) avant le 10 du mois n+1, un compte-rendu comportant les éléments statistiques suivants :

- La recette totale collectée par type d’usagers (résidents et non-résidents) ; - Le ticket moyen ;

- La recette collectée ;

- Le nombre de dysfonctionnements.

De plus, avant le 31 décembre de chaque année, chaque Titulaire doit communiquer à la Ville de Neuilly-sur-Seine un état récapitulatif et synthétique des données statistiques mensuelles ci dessus listées.

##### Mise en oeuvre de la gestion des abonnements et des transactions électroniques (CCTP 3.1)

Dans le cadre de la gestion des abonnements et des transactions électroniques, l’application mobile comprend les fonctionnalités ci-dessous, en lien avec les serveurs de la Ville :

- L’envoi des tickets dématérialisés en temps réel au concentrateur de tickets de marque IER ou équivalent, afin de permettre aux Agents de contrôle de stationnement de la Ville d’avoir l’information du paiement de stationnement lors des contrôles via l’utilisation de la solution IER TeFPS ou équivalent et des PDA de contrôle associés ;

- La collecte du paiement par cartes bancaires à puce ;

- L’enregistrement de la collecte des données internes et statistiques dans la solution fournie par chaque Titulaire qui devra détailler dans son **mémoire technique** les éléments qu’il peut fournir et définir conjointement avec la Ville la fréquence de partage, de préférence mensuelle ;

- Ainsi que le paramétrage de tout autre flux vers les systèmes de la Ville permettant la mise en œuvre de cette fonctionnalité.

**Envoi des tickets dématérialisés en temps réel**

* Décrire le mécanisme d’envoi des tickets vers le concentrateur de tickets IER ou équivalent.  
  Expliquer comment l’information de paiement est transmise en temps réel aux PDA de contrôle via la solution IER TeFPS (ou système équivalent).
* Mentionner la compatibilité de votre solution avec les systèmes de contrôle utilisés par la Ville.

**Collecte des paiements par carte bancaire à puce**

* Présenter les moyens de paiement acceptés, notamment les CB à puce (EMV).
* Expliquer le processus de sécurisation, de transmission et de validation des paiements.
* Préciser l’interfaçage avec le système bancaire ou de compensation.

**Enregistrement et traitement des données internes/statistiques**

* Détailler les types de données enregistrées (transactions, abonnements, erreurs, usage, etc.).
* Expliquer la méthode de stockage et d’analyse (par ex. : datamart, outil de visualisation, export CSV/Excel).
* Proposer une fréquence de partage des données avec la Ville, de préférence mensuelle, en précisant si elle est paramétrable.

**Paramétrage des flux avec les systèmes de la Ville**

* Présenter les interfaces ou protocoles d’échange avec les systèmes de la Ville.
* Préciser les flux paramétrables (par exemple : informations d’abonnement, paiements, tickets envoyés, historiques).
* Mentionner les outils utilisés pour assurer cette connectivité (API, web services, fichiers batch…).

### Existence de systèmes d’abonnements ou similaires permettant aux usagers visiteurs de diminuer/supprimer les frais financiers associés à l’achat de tickets (5 points)

# Coût d'utilisation du service pour l’usager et pour la Ville (50 points)

## Pour l’usager

## Pour la ville