

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Numéro de la consultation

2018V12065390

Intitulé de la consultation

**Mise à disposition, installation, maintenance et
gestion de consignes à vélos micro-collectives
sécurisées**

Procédure de passation

Procédure concurrentielle avec négociation

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PRÉAMBULE	4
1.1 OBJET DU MARCHÉ	4
1.2 INTERVENANTS	4
1.3 GLOSSAIRE	4
ARTICLE 2. LES CONSIGNES	5
2.1 GENERALITES	5
2.2 QUALITE ESTHETIQUE ET INSERTION PAYSAGERE	5
2.3 LE MOBILIER.....	6
2.3.1 <i>Les dimensions</i>	6
2.3.2 <i>Le système de sécurisation du contrôle d'accès</i>	6
2.3.3 <i>Les équipements annexes</i>	6
2.3.4 <i>Les raccordements</i>	7
2.3.5 <i>Les matériaux</i>	7
2.4 CONTRAINTES DE SECURITE	7
ARTICLE 3. L'INSTALLATION DES CONSIGNES	7
3.1 CHOIX DES SITES D'IMPLANTATION DES CONSIGNES	7
3.2 PLANNING DE DEPLOIEMENT	7
3.3 TRAVAUX D'INSTALLATION	7
3.3.1 <i>Communication de chantier</i>	7
3.3.2 <i>Exécution des travaux</i>	8
3.3.2.1 <i>Prestations ordinaires</i>	8
3.3.2.2 <i>Prestations supplémentaires pour chantiers complexes</i>	8
3.3.3 <i>Plans de récolement et d'implantation des stations</i>	9
ARTICLE 4. LE SERVICE	9
4.1 DISPOSITIONS GENERALES D'ACCES AU SERVICE	9
4.1.1 <i>Site web</i>	9
4.1.2 <i>Espace-compte personnel</i>	9
4.1.3 <i>Gestion et suivi des abonnements</i>	10
4.1.3.1 <i>Grille tarifaire</i>	10
4.1.3.2 <i>Souscription aux règles générales d'accès et d'utilisation – CGAU</i>	10
4.1.3.3 <i>Supports des titres d'abonnement</i>	10
4.1.3.4 <i>Modes de paiement des abonnements</i>	10
4.1.3.5 <i>Exploitation des paiements et cautionnement</i>	11
4.1.3.6 <i>Suivi des abonnements</i>	11
4.1.4 <i>Le centre relation client (CRC)</i>	11
4.2 LE SYSTEME DE GESTION CENTRALISE	12
4.2.1 <i>Accès aux données</i>	12
4.2.2 <i>Gestion de l'exploitation</i>	12
4.2.3 <i>Gestion des recettes et cautions</i>	12
4.2.4 <i>Mise à disposition d'un système de reporting</i>	12
4.2.5 <i>Opendata et API associées</i>	13
ARTICLE 5. LA GESTION DU PARC DE CONSIGNES	13
5.1 MAINTENANCE ET ENTRETIEN DU DISPOSITIF	13

5.1.1	<i>Nettoyage et maintenance préventive</i>	13
5.1.2	<i>Maintenance curative</i>	13
5.1.3	<i>Contrôles</i>	14
5.2	LOGISTIQUE	14
5.2.1	<i>Généralités</i>	14
5.2.2	<i>Dépose d'une consigne</i>	14
5.2.3	<i>Déplacement d'une consigne</i>	14
ARTICLE 6	LA GESTION DE LA FIN DU MARCHÉ	15
6.1	DEPOSE DES MOBILIERS EN FIN DE MARCHÉ	15
6.2	REVERSIBILITE.....	15

ARTICLE 1. PRÉAMBULE

1.1 Objet du marché

Le présent marché concerne la mise à disposition, l'installation, la maintenance et la gestion de consignes à vélos micro-collectives sécurisées pour le compte de la Ville de Paris.

Le titulaire du marché a à sa charge :

- la fourniture, la livraison, la pose et la mise à disposition de consignes à vélos micro-collectives sécurisées ;
- l'exploitation et la gestion du service correspondant.

Il est précisé que les mobiliers urbains objets du présent contrat (consignes à vélos et équipements annexes) sont mis à disposition de la Ville de Paris par le titulaire qui en gardera la propriété pendant toute la durée du marché.

Les attentes du pouvoir adjudicateur sur ces points sont décrites dans les paragraphes suivants.

1.2 Intervenants

La Direction de la voirie et des déplacements de la ville de Paris est le pilote de ce projet.

Pour chaque installation de consignes sur l'espace public, d'autres intervenants seront consultés :

- la Préfecture de Police pour l'instruction technique de chaque installation de mobiliers ;
- les Mairies d'Arrondissements pour les implantations des consignes ;
- la Direction de l'Urbanisme, au titre de la loi n° 2016-925 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine du 7 juillet 2016 (loi CAP), par le biais de laquelle les Architectes des Bâtiments de France sont saisis.

1.3 Glossaire

API	Interface de programmation applicative (Application Programming Interface)
Consigne à vélos	Mobilier urbain regroupant plusieurs places de stationnement accompagné d'une pompe à vélos en libre-service
Dans ma rue	Application mobile gratuite permettant de transmettre directement aux services gestionnaires de la ville de Paris les anomalies constatées sur l'espace public (rues, places, parcs...). Le dispositif couvre tous les arrondissements de Paris.
Micro collectif	Consigne à vélos équipée d'une porte unique à partir de laquelle l'abonné peut accéder physiquement à toutes les places de stationnement. Néanmoins, son abonnement ne lui permet de stationner son vélo que sur la place qui lui est attribuée.
Place de stationnement	Emplacement individuel pour vélo sécurisé au sein d'une consigne
Scratch-iti	Un graffiti sous forme de rayures/égratignures
Système de gestion centralisé	Le système informatique qui assure la collecte, le stockage, le traitement, la consultation des données produites dans le cadre du service du dispositif de consignes à vélos. Il permet d'assurer également la bonne communication entre les

	différents éléments constitutifs du système.
3975	Plateforme téléphonique de la ville de Paris permettant aux Parisiens de contacter l'Hôtel de ville et les services municipaux

ARTICLE 2. LES CONSIGNES

2.1 Généralités

Une consigne à vélos micro-collective sécurisée est un mobilier permettant de stationner plusieurs vélos et dont l'ouverture des portes est protégée par un contrôle d'accès sécurisé.

Le service permet aux cyclistes de se stationner à proximité de leur lieu de résidence.

La capacité de la consigne est de l'ordre de 5 vélos.

Les consignes doivent présenter de manière permanente :

- ✓ une robustesse ;
- ✓ une facilité de nettoyage, la possibilité pour l'eau de s'écouler, et en particulier, dans les cas où le mobilier est installé dans une file de stationnement, la vacuité des caniveaux ;
- ✓ des caractéristiques d'homogénéité visuelle, physique et fonctionnelle.

Le mobilier doit faciliter les contraintes d'accessibilité de la voie publique et limiter l'entrave du cheminement des piétons, des personnes à mobilité réduite et de la circulation routière, conformément aux exigences de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics (le Plan de mise en accessibilité de la voirie et de l'espace public parisien est fourni en annexe 3 du CCTP).

En particulier, les mobiliers devront être détectables à la canne pour les malvoyants et non-voyants, et respecter la continuité des cheminements piétons en ne constituant pas un obstacle infranchissable dans le cas de consignes installées sur trottoir.

L'utilisation des consignes, l'ouverture des portes et la manœuvre des vélos doivent également être imaginées afin de respecter ces dispositions réglementaires et ne pas générer de gêne pour les autres usagers de l'espace public, tout en garantissant la sécurité des cyclistes.

2.2 Qualité esthétique et insertion paysagère

La consigne doit s'intégrer dans le contexte urbain parisien, qu'il s'agisse de sites prestigieux emblématiques ou d'environnements plus contemporains. Le design proposé doit être cohérent avec le patrimoine de la ville et les mobiliers historiques de son espace public.

Les couleurs des mobiliers doivent tenir compte du contexte particulier de Paris (ABF, lieux historiques). Avant la mise en production, le titulaire soumet à la Ville de Paris, pour validation, des propositions de coloris sur des prototypes des éléments de la gamme.

Un faible encombrement est à privilégier : la consigne s'intégrera le mieux possible dans l'environnement parisien. Ses dimensions, son volume, sa composition et son habillage devront se rapprocher de celles d'un véhicule léger standard.

Les consignes doivent être facilement identifiables et personnalisables dans le cadre notamment d'opérations de communication événementielle (ex : Jeux Olympiques 2024 à Paris).

2.3 Le mobilier

La consigne est dépourvue de plancher afin d'éviter l'accumulation de feuilles et débris sous le mobilier. Elle est dotée d'un système de pieds réglables permettant de l'adapter aux caractéristiques du sol (pentes en long et en profil).

L'abonné se voit attribuer une place de stationnement déterminée dans la consigne. Un système permet d'identifier cette place de stationnement et en garantir son accès pour l'abonné. L'abonné doit pouvoir attacher son vélo à un point fixe.

Les consignes doivent être équipées d'un dispositif qui décourage toute utilisation des places de stationnement à des fins autres que stationner un vélo.

Le type de porte doit être choisi afin de limiter l'amplitude d'ouverture de celle-ci, et donc l'espace nécessaire pour ranger ou récupérer un vélo. Les portes doivent également s'ouvrir et se refermer facilement, sans que cela ne dérange l'abonné dans ses manœuvres, ni les autres usagers de l'espace public et riverains à proximité. Dans le cas d'un positionnement sur une place de stationnement en voirie, la porte s'ouvre côté trottoir pour garantir la sécurité de l'utilisateur. Le système ne doit pas générer de nuisances sonores.

Les vélos stationnés dans la consigne doivent être protégés des intempéries, du vol et des actes de vandalisme.

2.3.1 Les dimensions

Les consignes sont installées en priorité dans les files de stationnement sachant que ces dernières ont généralement une largeur de 1,8 mètre et de 2 mètres maximum. D'autres lieux d'implantation sont possibles : trottoir large, alignement d'arbres, recoins urbains, etc.

La consigne doit pouvoir accueillir des vélos classiques de taille standard et les cas échéant munis d'accessoires : vélos avec un siège-enfant et / ou équipés de sacoches et paniers.

La consigne est compacte pour optimiser l'utilisation de l'espace public et permettre une bonne insertion paysagère (mobilier peu prégnant qui ne doit pas créer de masque à la visibilité pour les autres usagers).

Installée dans une file de stationnement, la consigne doit toutefois permettre aux eaux de s'écouler avec les feuilles ou débris qu'elles peuvent charrier. Un espace de 10 à 15 cm au minimum doit être accessible entre les pieds de la consigne et la bordure de trottoir pour permettre le balayage du caniveau. La consigne peut être décalée du trottoir pour laisser cet espace vide, ou conçue de telle sorte qu'un balai puisse accéder au caniveau pour être nettoyé.

2.3.2 Le système de sécurisation du contrôle d'accès

Le titulaire met en place un système de sécurisation sur la consigne afin d'en réserver l'accès aux seules personnes autorisées (abonnés, techniciens de maintenance, etc.),

Le système de sécurisation doit être simple, robuste, fiable et non reproductible.

2.3.3 Les équipements annexes

Le titulaire met également à disposition une pompe à vélo en libre-service accessible depuis l'extérieur de chaque consigne pour qu'elle soit accessible à tous, usagers et non usagers de la consigne.

L'usage doit être simple, dans de bonnes conditions de confort et de sécurité.

Ce service annexe doit être conforme à la réglementation PMR et à la cohabitation avec les autres usagers de l'espace public à proximité.

2.3.4 Les raccordements

La consigne ne doit pas nécessiter de raccordements. Elle doit être autonome en énergie et ne pas être raccordée au réseau électrique.

2.3.5 Les matériaux

Les mobiliers proposés doivent être conformes aux normes françaises et européennes en vigueur.

Les matériaux utilisés pour les consignes doivent être solides, résistants vis-à-vis des aléas climatiques et des actes de vandalisme. Ils doivent participer à la satisfaction des exigences formulées dans le présent CCTP notamment en termes de sécurité, d'insertion paysagère et de facilité d'entretien.

Le titulaire propose des matériaux limitant l'impact écologique des consignes.

2.4 Contraintes de sécurité

La consigne étant installée sur l'espace public doit être conforme aux exigences de la Préfecture de police en matière de sécurité. L'intérieur des consignes doit être visible pour être inspecté en position fermée.

ARTICLE 3. L'INSTALLATION DES CONSIGNES

3.1 Choix des sites d'implantation des consignes

Les lieux d'implantation des consignes sont déterminés par la Ville de Paris.

Les consignes pourront être implantées dans différentes configurations (dans une file de stationnement de façon majoritaire et, à titre exceptionnel, sur des espaces piétons).

Les adresses des lieux d'implantation sont communiquées au titulaire du marché aux différentes phases de déploiement.

Sur cette base, le titulaire réalise des études d'implantation (nivellement, écoulement des eaux, accessibilité) et fournit pour les dossiers d'urbanisme :

- une notice descriptive du projet ;
- 3 photomontages type de mise en situation ;
- un plan d'implantation au 1/200^e pour chaque emplacement.

L'annexe 1 au présent CCTP présente un schéma type d'implantation dans une file de stationnement, avec une notice.

3.2 Planning de déploiement

Cf. CCAP 3.2.2.

3.3 Travaux d'installation

3.3.1 Communication de chantier

Sans objet.

3.3.2 Exécution des travaux

3.3.2.1 Prestations ordinaires

La coordination et l'organisation des travaux doivent être conformes au Règlement de voirie de la ville de Paris fourni en annexe 4 du présent CCTP. À ce titre, le titulaire et ses sous-traitants doivent être signataire du 7e protocole de bonne tenue des chantiers.

Les travaux comprennent l'ensemble des prestations, y compris études préalables, mise en place et toutes sujétions pour la complète exécution de l'opération et notamment :

- ✓ la consultation de la Direction de l'urbanisme pour la pose de nouveaux mobiliers urbains sur l'espace public conformément à la loi CAP (une déclaration préalable par arrondissement);
- ✓ l'instruction technique (consultation de l'ensemble des occupants du domaine public viaire) conformément aux dispositions du règlement de voirie de la ville de Paris en cas de pose sur trottoir ;
- ✓ la demande de prise d'arrêté d'interdiction de stationnement auprès des Sections Territoriales de Voirie (Direction de la Voirie et des Déplacements) concernées (conformément à l'art. 3.2.2.1, la Direction de la Voirie et des Déplacements procédera à la pose des panneaux de neutralisation de stationnement).
- ✓ les demandes d'enlèvement auprès de Direction de la Prévention de la Sécurité et de la Protection
- ✓ les mesures de protection des travailleurs lors de la pose en cas de pose sur la chaussée ;
- ✓ la communication et l'information relatives au chantier ;
- ✓ la remise en état du domaine public viaire à la suite de l'intervention conformément au règlement de voirie de Paris en vigueur.

Si le titulaire prévoit une fixation des consignes dans la structure de chaussée, il doit respecter les réglementations « anti endommagement des réseaux » (article R 554-1 du Code de l'Environnement et suivants) et amiante (travaux en sous-section 4 selon le décret 2012-639 du 4 mai 2012).

La réglementation anti endommagement impose la réalisation de DT et de DICT sauf si les fixations employées ont une longueur inférieure à 10 cm, un diamètre inférieur à 2 cm et sont implantées à moins d'un mètre de tout affleurant.

La réglementation amiante s'impose car les chaussées parisiennes sont susceptibles de contenir de l'amiante. Le repérage amiante est délégué à la charge du titulaire, il est néanmoins possible au titulaire de considérer systématiquement les chaussées comme amiantées, et de prévoir les interventions de percement pour scellement en sous-section 4 du décret 2012-639. Sa méthodologie doit être validée par la CRAMIF. La technique usuelle étant de travailler en aspergeant le forage, de récupérer les lixiviats par boudins, de prévoir des gants et des masques pour les opérateurs, et de récupérer et éliminer les déchets de chantier (carottes, gants, masques, boudins) dans des sacs conformes à la réglementation et de les envoyer dans une décharge agréée. Ces dispositions sont également valables lors de la dépose d'une consigne et à leur sortie du service.

3.3.2.2 Prestations supplémentaires pour chantiers complexes

En cas d'installation sur un site sensible, le Titulaire, à la demande de la Ville de Paris :

- procédera à une demande de travaux formalisée via le logiciel CITE (portail d'accès sur Internet via paris.fr)
- participera à une réunion d'ouverture de chantier avec les services de la Direction de la Voirie et des Déplacements, avec présence éventuelle des services de la Préfecture de Police.
- réalisera une instruction technique auprès des concessionnaires. Il s'agit d'envoyer aux concessionnaires de réseaux le projet d'implantation et de recueillir leur avis. La liste des concessionnaires concernés par chaque projet et leurs adresses peut être obtenue via le site de l'INERIS. <http://www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr/>

3.3.3 Plans de récolement et d'implantation des stations

À l'issue des travaux, le titulaire doit fournir à la maîtrise d'ouvrage dans le délai indiqué à l'article 3.2.2.5 du CCAP un plan de synthèse et de récolement donnant le type et l'implantation des mobiliers implantés.

ARTICLE 4. LE SERVICE

4.1 Dispositions générales d'accès au service

La consigne est accessible 24h / 24 et 7j/7, sauf en cas de force majeure ou en cas de maintenance.

Afin d'accéder au service de stationnement, l'utilisateur doit préalablement obtenir un titre d'abonnement qui suppose un engagement à respecter les conditions générales d'accès et d'utilisation.

Les modes de délivrance et les titres d'abonnement peuvent être matérialisés ou dématérialisés. Tous les abonnements proposés sont accessibles en ligne.

4.1.1 Site web

Le titulaire met à disposition et maintient un site web avec les éléments suivants :

- ✓ l'information sur le service (fonctionnement général, localisation sur une carte des consignes et des places disponibles à la location, etc.) ;
- ✓ les modalités de fonctionnement de la consigne ;
- ✓ l'abonnement directement par internet avec gestion du paiement en ligne ;
- ✓ un espace personnel abonné pour gérer son compte, voir les échéances d'abonnement, etc.
- ✓ un formulaire de demande d'implantation d'une consigne à une adresse précise ;
- ✓ un espace contact pour signaler au titulaire une dégradation ou un dysfonctionnement sur le mobilier.

Le site internet doit proposer des web services permettant l'interopérabilité avec d'autres produits.

Le site internet est réalisé sur une architecture de type WEB :

- utilisable avec les navigateurs les plus courants (Chrome, Firefox, Internet explorer, Edge, Safari), dans leurs versions couramment exploitées, futures, ainsi que postérieures dans la limite des comptabilités matérielles et techniques ;
- consultable sur tout type de terminaux : ordinateur, tablette, smartphone (solution responsive).

Le site propose une interface, adaptée et imagée.

Au cours de la vie du marché, les interfaces utilisateurs seront revues régulièrement pour prendre en compte les évolutions sur les standards de développement web et les meilleures pratiques d'ergonomie.

4.1.2 Espace-compte personnel

La durée d'abonnement est fixée à un an renouvelable par tacite reconduction.

Tout abonnement entraîne la création d'un espace-compte personnel qui permet à l'utilisateur :

- ✓ de vérifier la validité et l'échéance de son abonnement ;
- ✓ de modifier et/ou prolonger son abonnement (sous conditions) ;
- ✓ de modifier ses données personnelles ;
- ✓ de modifier son support d'abonnement (selon les titres d'abonnement conçus par le titulaire).

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour la sécurité des échanges avec les usagers, notamment financiers et de données personnelles.

À l'issue de la période de validité de l'abonnement, le compte personnel reste accessible à l'utilisateur aussi longtemps que le permettent les contraintes CNIL.

4.1.3 Gestion et suivi des abonnements

Le titulaire gère les inscriptions aux abonnements aux consignes. Il assure la gestion financière des abonnements.

4.1.3.1 Grille tarifaire

La grille tarifaire est fixée par la Ville de Paris. Elle est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché.

Elle comprend : les tarifs de souscription aux différents abonnements,

Il est précisé qu'il ne sera pas exigé de caution pour l'utilisateur du service.

4.1.3.2 Souscription aux règles générales d'accès et d'utilisation – CGAU

L'accès au service est conditionné à la souscription par les abonnés aux conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) recensant les règles générales d'utilisation du dispositif. Aussi, le titulaire doit s'assurer que tous les usagers y souscrivent.

Les CGAU sont établies par le titulaire et communiquées après validation du pouvoir adjudicateur.

Elles ont notamment pour objectifs :

- ✓ de gérer le partage des responsabilités entre le titulaire, les usagers, et l'administration ;
- ✓ de sensibiliser l'utilisateur aux pratiques responsables en matière d'utilisation des consignes.

Elles incluent la grille tarifaire.

Elles précisent notamment que :

- ✓ seul le stationnement des vélos est autorisé ;
- ✓ le stationnement de vélos épaves est interdit ;
- ✓ les titres d'abonnement sont strictement personnels et ne peuvent être prêtés, cédés ou loués ;

Les CGAU précisent les mesures de suspension de l'abonnement, de résiliation définitive, etc..

4.1.3.3 Supports des titres d'abonnement

Le titulaire propose des supports des titres d'abonnement en fonction du contrôle d'accès proposé.

Pour ce qui concerne les éventuels supports d'abonnement et de contrôle d'accès matérialisés et spécifiques au dispositif, le titulaire a l'entière charge :

- ✓ de les fabriquer : ils seront fabriqués et personnalisés graphiquement par le titulaire selon la charte graphique validée au préalable par le pouvoir adjudicateur ;
- ✓ de les distribuer ;
- ✓ d'en effectuer le service après-vente ;
- ✓ de gérer le parc de ces supports en circulation notamment en cas de perte ou de vols.

4.1.3.4 Modes de paiement des abonnements

Les paiements des abonnements seront effectués uniquement en ligne.. Pour que le dispositif soit accessible au plus grand nombre, le titulaire permet a minima les paiements par carte type VISA, MASTERCARD et American Express.

4.1.3.5 Exploitation des paiements

Toutes les recettes résultant de l'exploitation du service de stationnement sont encaissées par le titulaire.

Sont considérées comme recettes, le paiement par l'utilisateur de son abonnement, les incidents de paiement et les éventuelles sanctions pécuniaires en cas de non-respect des CGAU.

Les modalités d'exploitation sont indiquées à l'article 6 du CCAP.

4.1.3.6 Suivi des abonnements

Le titulaire assure le suivi des abonnements. Ce suivi permet entre autre de :

- maîtriser le nombre d'abonnés afin d'éviter la saturation de la consigne et de gérer une liste de demandes d'abonnement en attente ;
- obtenir des statistiques d'utilisation du service ;
- communiquer avec les abonnés pour les avertir de leur échéance d'abonnement, les relancer pour se réinscrire, etc.

La liste d'attente sera limitée à cinq usagers par consigne.

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dit RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Il est responsable de la protection des données à caractère personnel qu'il sera amené à traiter (cf. articles 7.6 et 7.7 du CCAP).

4.1.4 Le centre relation client (CRC)

Le titulaire met en place un centre de relation client (CRC) dédié au traitement des différentes demandes ou réclamations des usagers, abonnés et non abonnés (mail, courrier). Ce service gère également les signalements en cas de dégradations ou de dysfonctionnement des consignes.

Le CRC répond par mail du Lundi au Vendredi, hors jours fériés, de 8h à 18h et en cas d'incompréhension ou de difficulté à résoudre le dysfonctionnement, rappelle l'utilisateur.

Le CRC doit également traiter les demandes, réclamations et signalements reçus via différents canaux :

- le site web décrit à l'article 4.1.1 du présent CCTP ;
- le site internet de la Ville de Paris et l'application « Dans ma rue ». Les signalements reçus sont directement attribués au titulaire. Le titulaire doit :
 - traiter le signalement dans un délai d'une semaine, et répondre directement à l'utilisateur à travers l'interface de « Dans Ma Rue » ;
 - autoriser la mise en place de solutions d'échanges informatiques en web services avec la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique concernant le flux des anomalies signalées.
- le 3975, les comptes Twitter et Facebook de la Ville de Paris, courriers reçus directement par les services de la Mairie de Paris, etc. Ces signalements sont transmis au titulaire qui doit les traiter (réponse aux usagers et traitement des dysfonctionnements signalés).

Le guide utilisateur de l'application DansMaRue est disponible en annexe 2 du présent CCTP-.

4.2 Le système de gestion centralisé

Afin d'assurer l'exploitation et le suivi de la qualité du service, le titulaire met en place et gère un système informatique, conforme aux normes en vigueur et réglementations, permettant la collecte, le stockage, le traitement, la consultation et la transmission de données. Ce système informatique relie les différents éléments du système entre eux et peut posséder plusieurs interfaces en fonction des catégories d'utilisateurs. Il propose en particulier une interface pour le CRC.

Le système de gestion centralisé doit intégrer les fonctionnalités décrites ci-après.

4.2.1 Accès aux données

Il convient de permettre un accès internet sécurisé garantissant la protection et la sûreté des données.

Le titulaire respecte la législation spécifique en vigueur sur la protection des données personnelles (CNIL).

Le pouvoir adjudicateur reste propriétaire des données produites et stockées dans le système qu'il peut consulter en temps réel dans leur intégralité. Il se réserve la possibilité, à tout moment, de réaliser des contrôles sur la gestion et l'intégrité des données. Le contrôleur, qu'il soit du pouvoir adjudicateur ou mandaté par lui, doit avoir accès à l'ensemble du système et des données. Il doit avoir accès à la dernière version de la description technique de la base de données, comportant notamment le conceptuel, le relationnel des données.

4.2.2 Gestion de l'exploitation

Le titulaire s'engage sur la fiabilité du/des serveur(s) informatiques hébergeant le système afin de restituer en permanence l'ensemble des données d'exploitation, qu'il s'agisse de données en temps réel ou de données archivées.

Le temps de réponse du système est optimisé afin d'assurer la rapidité d'abonnement et le traitement des demandes et réclamations.

4.2.3 Gestion des recettes

Le système doit permettre de gérer les recettes selon les modalités prévues à l'article 4.1.3.5 du présent CCTP.

4.2.4 Mise à disposition d'un système de reporting

Le système de gestion produit les données de reporting nécessaires au suivi et contrôle du service.

Le pouvoir adjudicateur doit pouvoir accéder aux informations de reporting le concernant sur une plateforme adaptée à ses besoins. Les données rendues visibles sur cette plateforme sont au moins les suivantes :

- liste des consignes en service ;
- utilisation des places (disponibilité, etc.) ;
- recettes perçues ;
- dysfonctionnements constatés (type, fréquence, mobilier), dans le cadre des visites de maintenance préventive et sur signalement. Pour chaque signalement, le canal utilisé par l'utilisateur pour signaler, la nature des signalements, les délais d'intervention, les taux de traitement.

Ces données doivent pouvoir être extraites au format excel. Elles sont mises à jour hebdomadairement.

4.2.5 Opendata et API associées

Le système de gestion fournit une interface de programmation applicative pour que les données, dont le pouvoir adjudicateur est propriétaire, puissent être exportées une fois par semaine sur l'open data de la ville, et que des développeurs puissent se les approprier et proposer de nouvelles applications.

Le titulaire peut développer toute autre interface de programmation, mais le pouvoir adjudicateur doit pouvoir republier ces données.

ARTICLE 5. LA GESTION DU PARC DE CONSIGNES

5.1 Maintenance et entretien du dispositif

Le titulaire a la charge d'assurer de manière continue, via ses actions de maintenance et d'entretien, la propreté, la sécurité et le parfait état de fonctionnement de l'ensemble des consignes à vélos.

La maintenance comprend, entre autres, l'inspection, l'entretien, les réparations et le nettoyage du mobilier.

Afin d'atteindre les objectifs de qualité de service fixés par le pouvoir adjudicateur, le titulaire effectue toutes les vérifications, interventions et réparations nécessaires sur l'intégralité des consignes.

Le titulaire met en place les moyens humains, matériels et logiciels qu'il juge nécessaire afin d'atteindre les objectifs contractuels.

Le titulaire met en place les moyens nécessaires à la résorption des incidents et communique toutes les informations utiles au pouvoir adjudicateur.

Les actions de maintenance préventive et curative ne doivent pas empêcher la bonne utilisation du service.

5.1.1 Nettoyage et maintenance préventive

La prestation inclut le nettoyage régulier de l'ensemble des équipements composant le dispositif pour qu'il soit maintenu en parfait état de propreté (nettoyage des surfaces, dégraissage et désaffichage extérieur, etc.). Elle inclut également la propreté des espaces intérieurs de la consigne.

Un passage pour vérifier et/ou effectuer le nettoyage et le bon fonctionnement des consignes est attendu au moins une fois par mois.

En cas de nécessité le titulaire effectue le remplacement de pièces d'usure.

5.1.2 Maintenance curative

Au forfait :

La maintenance curative au forfait concerne les opérations de dépannage afin d'éliminer les situations de non fonctionnement, qu'elles soient dues aux défaillances du matériel, à l'usure de certains organes, à des actes de vandalisme léger ou à un usage sans précaution.

Le titulaire assure les actions nécessaires au rétablissement du fonctionnement optimal des consignes à vélos.

À l'intervention :

En cas de vandalisme, les interventions de maintenance curative font l'objet d'un bon de commande au cas par cas. Elles sont réalisées après validation du devis présenté par le titulaire (le devis distinguera les prestations et les fournitures) et notification par ordre de service sur la base du devis validé.

À l'issue de l'intervention, un rapport est rédigé et signé par l'intervenant listant toutes les actions exécutées et à prévoir.

Le prix d'une intervention curative ne tient pas compte de la fourniture de pièces détachées.

Si la fourniture est nécessaire, les prix unitaires figurant au BPU sont appliqués.

Le dépannage pourra passer par une phase de remise en service provisoire dans l'attente de travaux de remise en état définitive.

Les délais d'intervention à respecter sont mentionnés au CCAP.

5.1.3 Contrôles

Des contrôles aléatoires seront mis en place par la Ville de Paris afin de s'assurer du bon état de fonctionnement et de propreté des consignes.

Ces contrôles aléatoires seront réalisés par un agent mandaté du pouvoir adjudicateur en présence d'un représentant du titulaire, en jour ouvré, et dans la plage horaire comprise entre 7H00 et 21H00. Ils auront lieu une fois par trimestre sur un échantillon de 20 consignes installées sur l'espace public

Les prestations de maintenance et d'entretien sont non conformes au présent CCTP si au moins 4 consignes contrôlées sont graffitées, sales ou présentent un défaut d'entretien ou de fonctionnement.

5.2 Logistique

5.2.1 Généralités

Le titulaire a en charge les déposes et les déplacements de consignes rendus nécessaires, par exemple, pour la réalisation de travaux, ou le maintien de l'ordre public (manifestations, etc.).

Le titulaire informe les abonnés de la dépose ou du déplacement de la consigne et leur précise la date butoir pour récupérer leur vélo. Si le vélo n'est pas récupéré avant cette date butoir par l'abonné, le titulaire en assure le stockage.

Une place de stationnement dans une autre consigne peut être proposée à l'abonné. Ce dernier aura la possibilité de résilier son abonnement ou de le suspendre si cette proposition ne lui convient pas.

5.2.2 Dépose d'une consigne

La dépose d'une consigne consiste à déposer la consigne, à restituer le sol à son état initial et la signalisation, à transporter et stocker la consigne dans les locaux du titulaire jusqu'à une éventuelle repose.

Les délais sont indiqués dans l'article 3.2.2.2 du CCAP.

Les déposes peuvent avoir lieu tout au long de la phase d'exploitation y compris pendant la phase initiale de déploiement du dispositif.

5.2.3 Déplacement d'une consigne

Le déplacement d'une consigne consiste à déposer la consigne, à restituer le sol à son état initial et la signalisation, à transporter et poser la consigne dans un autre lieu.

Les délais sont indiqués dans l'article 3.2.2.2 du CCAP.

Les déplacements peuvent avoir lieu tout au long de la phase d'exploitation y compris pendant la phase initiale de déploiement du dispositif.

Les prescriptions techniques relatives à l'installation des consignes décrites aux articles 3.1 et 3.3 du présent CCTP s'appliquent.

ARTICLE 6 LA GESTION DE LA FIN DU MARCHÉ

6.1 Dépose des mobiliers en fin de marché

À l'issue du marché ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire procède à la dépose de la totalité du parc de consignes implantées sur Paris. Le cas échéant, il remet en état le sol et la signalisation.

Le calendrier de dépose des consignes est décidé par le pouvoir adjudicateur, en accord avec le titulaire.

En cas d'inexécution de ces prestations, la dépose et la remise en état du sol sont exécutées d'office par le pouvoir adjudicateur aux frais et risques du titulaire.

6.2 Réversibilité

La réversibilité intervient à la date de notification du marché suivant, en cas de renouvellement de la prestation. Le plan de réversibilité est établi par le titulaire dans les délais prévus à l'article 3.2.2.4 du CCAP.

Pendant la phase de réversibilité, le titulaire transmet sous couvert du pouvoir adjudicateur, à un repreneur mandaté par lui, toutes les données et bases de données issues de l'exploitation des consignes pendant la durée du marché permettant la continuité du service.

La réversibilité est sans objet si le repreneur est le titulaire du marché initial.

Pendant toute la phase de réversibilité le titulaire reste le responsable de la prestation globale, quelle que soit la date de début et de fin de cette phase.

Le plan de réversibilité comprend au minimum :

- l'inventaire des données et des documents ainsi que la liste détaillée des éléments à remettre par le titulaire et les modalités de restitution associées,
- le plan détaillé de la phase : actions et planning pour l'ensemble des acteurs à partir de la date de démarrage de la phase de la réversibilité,
- les modalités de coordination pendant la phase.

Le plan de réversibilité est validé par le pouvoir adjudicateur.

À la fin de la phase de réversibilité, le titulaire remet au pouvoir adjudicateur l'ensemble des fichiers et documents relatifs à la prestation.